

## СПЕЦИФИКА АВИАЦИОННОГО МАРКЕТИНГА В РОССИИ

Войда О.С., Масленникова А.А.  
научный руководитель Рыжкова О. В.  
Сибирский Федеральный Университет

Маркетинг - комплексная система организации производства, сбыта продукции и оказания услуг, ориентированная на удовлетворение потребностей конкретных потребителей и получение прибыли на основе исследований и прогнозирования рынка, изучения внутренней и внешней среды предприятия, разработки стратегии и тактики поведения на рынке с помощью маркетинговых программ.

В этих программах заложены мероприятия по улучшению качества услуг, изучению потребителей, конкурентов и конкуренции, по обеспечению ценовой политики, формированию спроса, стимулированию сбыта и рекламе, организации технического сервиса и расширения ассортимента предоставляемых услуг

Особенности авиатранспортного маркетинга в значительной степени обусловлены спецификой рынка. Этот рынок имеет сложную структуру и является открытой системой, элементы которой взаимодействуют с внешней средой.

В качестве товара, предлагаемого авиапредприятиями на рынке, выступают перевозки пассажиров и грузов. Наряду с этим, авиапредприятия предлагают на рынке широкую гамму услуг, сопутствующих удовлетворению дополнительных потребностей, связанных с перемещением. Объем этих услуг достаточно велик и должен приниматься в расчет при оценке потенциального спроса на рынке. Величина предложения здесь может быть оценена в виде провозной способности парка воздушных судов, эксплуатируемых авиакомпаниями на коммерческой основе.

Модель маркетинга услуг организации должна включать три типа маркетинга: внешний маркетинг, внутренний маркетинг и маркетинг взаимодействия (рис.1).



Рис. 1. Модель маркетинга организации сферы услуг

Внешний маркетинг – определяет работу компании по подготовке, определению цены, распределению и предложению услуги потребителю. Внутренний маркетинг – работу по обучению и мотивации работников компании, нацеленную на

повышение качества обслуживания клиентов. Маркетинг взаимодействия определяет умение персонала обслужить клиента (потребитель судит о качестве предоставляемой услуги не только по ее техническому совершенству, но и по функциональному качеству).

Таким образом, произведем сравнительную характеристику качественных параметров и услуг аэропорта «Емельяново» и аэропорта «Внуково», занимающие лидирующие позиции в области маркетинговой деятельности.

Таблица 1 – Сравнительная характеристика качественных параметров аэропортов

	Аэропорт «Внуково»	Аэропорт «Емельяново»
	Современное оборудование	-
	Высокие требования к безопасности и квалификации персонала	-
	Информационное обеспечение	+
	Инфраструктура (тоннель, аэровокзал, подземная ж/д станция, автодороги)	-
	Топливозаправочный комплекс	+
	Регистрация (удаленная система CUTE)	+
	Инвестиции в реконструкцию, модернизацию	+
	Пассажирооборот	+

Таблица 2 – Сравнительная характеристика услуг аэропортов

	Аэропорт «Внуково»	Аэропорт «Емельяново»
	Fast track (экспресс-прохождение контроля и регистрации)	-
	Трансагентство аэропорта «Внуково» (справка, бронирование)	-
	Наличие VIP-зала	+
	Наличие медсанчасти	
	Наличие гостиницы	
	Наличие зала официальных делегаций	+
	Наличие комнаты матери и ребенка	+
	Наличие камеры хранения	+
	-	Аренда автомобилей

В течение марта 2013 года был проведен опрос, направленный на выявление наиболее важных для потребителей параметров качества аэропорта, а также общего уровня доверия потребителей к услугам аэропорта. В опросе приняли участие 1000 человек. На основании полученных данных были построены ассоциативная и атрибутивная карты позиционирования для аэропорта «Емельяново» Данные опроса представлены в таблице 3.

Таблица 3 – Данные, полученные в результате опроса.

<b>Качественные параметры аэропорта «Емельяново»</b>	<b>Количество потребителей, выбравших данный параметр главным.</b>
Современное оборудование	287
Высокие требования к безопасности и квалификации персонала	245
Информационное обеспечение	80
Инфраструктура (тоннель, аэровокзал, подземная ж/д станция, автодороги)	321
Топливозаправочный комплекс	5
Регистрация	15
Инвестиции в реконструкцию, модернизацию	37
Пассажирооборот	10
<b>ВСЕГО</b>	<b>1000</b>

Таблица 4 – Данные, полученные в результате опроса.

<b>Качественные параметры аэропорта «Емельяново»</b>	<b>Количество потребителей, выбравших данный параметр наиболее удовлетворительным.</b>
Современное оборудование	40
Высокие требования к безопасности и квалификации персонала	211
Информационное обеспечение	325
Инфраструктура (тоннель, аэровокзал, подземная ж/д станция, автодороги)	171
Топливозаправочный комплекс	0
Регистрация	154
Инвестиции в реконструкцию, модернизацию	16

Пассажирооборот	83
ВСЕГО	1000

Карты позиционирования представлены на слайде.

На картах позиционирования видно, что одним из наиболее важных и наименее удовлетворительных параметров является современное оборудование.

Также одним из важных параметров, влияющих на отставание аэропорта «Емельяново» от более развитых аэропортов, в нашем случае аэропорта «Внуково» является инфраструктура.

Таким образом, приоритетным направлением маркетинговой деятельности и развития аэропорта целесообразно выделить модернизацию и реконструкцию аэропорта.

В настоящее время проект по модернизации и реконструкции аэропорта «Емельяново» запущен правительством Красноярского края, совместно с ООО «Аэропорт Емельяново».

Суть проекта: развитие аэропорта «Емельяново»; модернизация основных элементов аэропортовой инфраструктуры, в том числе строительство нового пассажирского терминала, гостиницы, топливно-заправочного комплекса; строительство новых и модернизация существующих плоскостных сооружений, модернизация инженерной и коммунальной инфраструктуры аэропорта.

Стоимость проекта: 13,2 млрд руб.

Годы реализации проекта: 2010 — 2030 гг.

0 этап — 2010 — 2011 гг.

1 этап — 2011 — 2015 гг.

2 этап — 2015 — 2030 гг.

Цели проекта: развитие Красноярского международного авиатранспортного узла, увеличение пассажиро- и грузопотока в аэропорту «Емельяново», повышение безопасности полетов, улучшение качества услуг, оказываемых пассажирам аэропорта «Емельяново», повышение эффективности авиатранспортной инфраструктуры Красноярского авиаузла.

Ожидаемые результаты проекта: модернизация инфраструктуры аэропорта «Емельяново» позволит увеличить пассажиропоток до 3,5 млн человек в год. Площадь пассажирского терминала — 35 тыс. кв. м.

Благодаря своему успешному продукту по поддержке развития воздушных перевозок Lufthansa Consulting продолжает привлекать новых клиентов. Международный аэропорт "Емельяново" (КJA) города Красноярск, третий по величине город в Сибири, недавно заключил договор с компанией Lufthansa Consulting. Аэропорт и компания Lufthansa Consulting начинают совместную работу по развитию маршрутной сети и привлечению новых перевозчиков, как в пассажирском, так и грузовом сегментах.

Международный аэропорт "Емельяново" - главные воздушные ворота и один из крупнейших авиационных хабов в регионе. В планах аэропорта увеличение объемов пассажирских и грузовых перевозок в Красноярск и из Красноярск. При этом аэропорт особенно заинтересован в сотрудничестве с большим количеством зарубежных авиакомпаний. В настоящее время из аэропорта выполняют регулярные рейсы более чем 30 российских и зарубежных авиакомпаний, связывающие Красноярск с 66

городами, расположенными в России, Азиатско-Тихоокеанском регионе и Европе. С января по ноябрь 2011 года аэропортом было обслужено более 1 600 000 пассажиров и обработано около 16 800 тонн грузов.

Проект начался в декабре 2011 года, совместное сотрудничество рассчитано на два года. Для того чтобы определить потенциал транспортных потоков, проходящих через Красноярск, но не охваченных в настоящее время, Lufthansa Consulting проведет анализ рынка. Исходя из полученной информации, авиационные эксперты проведут всесторонний анализ маршрутов пассажирских и грузовых перевозок отобранных для этих целей авиакомпаний. На следующем этапе проекта консультанты окажут содействие аэропорту в проведении анализа его маркетингового подхода и его дальнейшего усовершенствования путем разработки плана маркетинговых мероприятий аэропорта и проведения профессионального обучения по маркетингу аэропорта. На завершающем этапе Lufthansa Consulting проведет переговоры с авиакомпаниями, которые являются потенциальными партнерами Международного аэропорта "Емельяново" и активно поддержит своего клиента при обсуждении условий с отобранными авиакомпаниями.

Таким образом, основные направления маркетинговой политики аэропорта «Емельяново» включают в себя:

- Разработка целевой программы управления аэропорта для обеспечения оптимального подхода к завоеванию новых маршрутов
- Эффективное использование различных источников информации, доступных для исследования рынка авиационных перевозок и определение возможности для новых маршрутов и увеличения частот
- Анализ наиболее вероятного развития воздушных перевозок и определение потенциальных перевозчиков
- Анализ потребностей авиакомпаний и изучение возможностей привлечения их к сотрудничеству.
- Концепция разработки презентации для авиакомпаний, обслуживающихся в аэропорту.