

Мозговая К.А. Внедрение стратегии сверхлимитных продаж (овербукинга) при авиаперевозках// ТРЕТЬЯ КОНФЕРЕНЦИЯ ПО ВОЗДУШНОМУ ПРАВУ. Научно-практическая конференция: Сборник докладов/ Университет ГА С.-Петербург, 2013 - С.58-60.

В России оптимизационные методы продажи билетов с учетом стратегии сверхлимитного бронирования нашли применение сравнительно недавно, и связаны с коммерциализацией авиации, прежде всего, со стремлением компаний к получению хотя бы не сверхприбылей, а минимизацией незапланированных финансовых потерь при перевозке пустых кресел.

Внедрение практики сверхлимитного бронирования – экономически эффективный и оправданный метод управления доходами, который не привлекает дополнительных денежных вложений, а осуществляется за счет внутренних резервов перевозчика.

Сверхлимитные продажи авиабилетов - продажа билетов, больше чем вместимость воздушного судна, с учетом неявок пассажиров на рейс или отказом от бронирования. Реализация стратегии проводится в высокий сезон на конкретных рейсах (причем, на рейсах с высокой частотностью), где пассажирский спрос превышает предложение. Так как пассажир может не явиться на рейс, заранее не предупредив об аннуляции бронирования, или опоздать на регистрацию или сдать билет менее чем за 24 часа до вылета, перевозчик несет финансовые потери, например, при возврате денежных средств за неиспользованных перелет, а также рискует перевозкой пустых кресел. Правильно организованный анализ продаж/возвратов авиабилетов, исторических данных по фактической загрузке рейса в зависимости от направления, дня недели, события (например, предпраздничные даты) позволяет предусмотреть количество возможных неявок на рейс заранее. Тем самым до момента регистрации на рейс продавать билетов больше, чем емкость воздушного судна.

Согласно Ст. XXII п. 227 «Федеральных авиационных правил «Общие правила воздушных перевозок пассажиров, багажа, грузов и требования к обслуживанию пассажиров, грузоотправителей, грузополучателей», перевозчик имеет право в вынужденном отказе пассажиру в перевозке – несостоявшаяся отправка пассажира из-за невозможности предоставления ему места на рейс и дату, указанные в билете (в ред. Приказов Минтранса РФ от 08.10.2008 №165, от 25.10.2010 №231).

При этом, отсутствие законодательно закрепленных вариантов компенсации пассажирам в случае отказа в посадке должно привести к широкому применению стратегии, т.к. перевозчик будет лишь минимально компенсировать потери пассажирам за несостоявшийся запланированный перелет. Недовольство пассажиров и возможность потери репутации авиакомпаний не позволяет продавать бесконечно много билетов сверх вместимости воздушного судна.

При внедрении сверхлимитного бронирования воздушный перевозчик идет на риск возникновения ситуации с лишними пассажирами, когда на рейс явились все пассажиры, однако, емкость воздушного судна – меньше количества проданных билетов. Такие пассажиры требуют либо пересадки на другие рейсы, либо возврата стоимости билета, в любом случае с выплатами денежных компенсаций.

Чтобы действия авиакомпаний были четко законодательно регламентированы, а права пассажиров – известны, также регламентированы и защищены, необходимо создание единой системы действий при реализации стратегии сверхлимитного бронирования.

Схема действий перевозчика непосредственно в момент регистрации пассажиров на рейс стандартная, перевозчик либо регистрирует пассажира на рейс, либо предлагает альтернативные маршруты перевозки (Рис. 1):

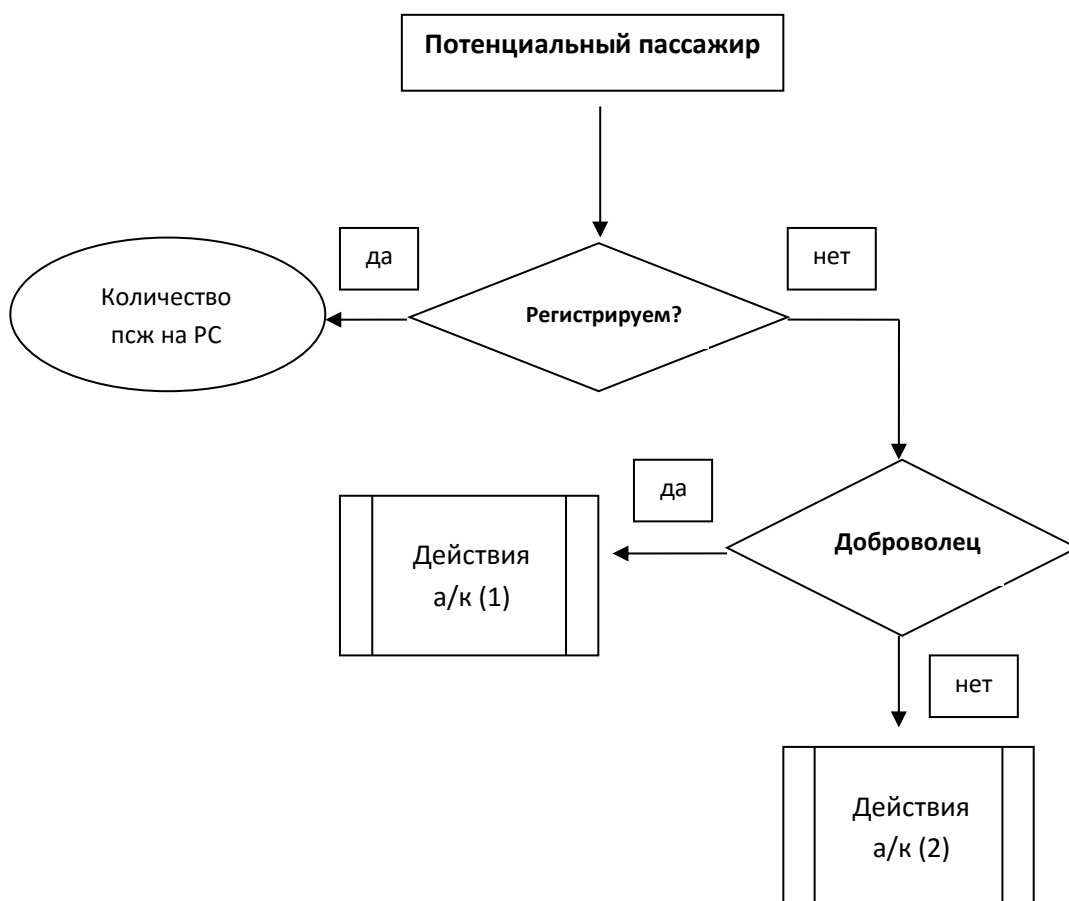


Рис.1 Схема действий перевозчика в процессе регистрации пассажира на рейс

Как в случае добровольного перемещения пассажира с рейса, так и в случае вынужденного отказа от бронирования, действия перевозчика строго регламентированы, представлены на следующей схеме. В основе предлагаемого алгоритма выбран алгоритм добровольного перемещения пассажира с рейса на основе Регламента ЕС № 261/2004, однако, размер бонусов и компенсаций лишним пассажирам должен соответствовать российским правовым актам и требованиям.

Принципиальное различие при реализации стратегии сверхлимитного бронирования – выплаты компенсаций добровольно отказавшимся от бронирования пассажирам и пассажирам, получившим отказ в посадке на рейс. В случае добровольного перемещения пассажиры могут получить фиксированные денежные выплаты или ваучеры на полет. В случае вынужденного отказа размер компенсаций будет зависеть от дальности полета, выраженной в километрах, а также от времени ожидания начала перелета по альтернативному маршруту.

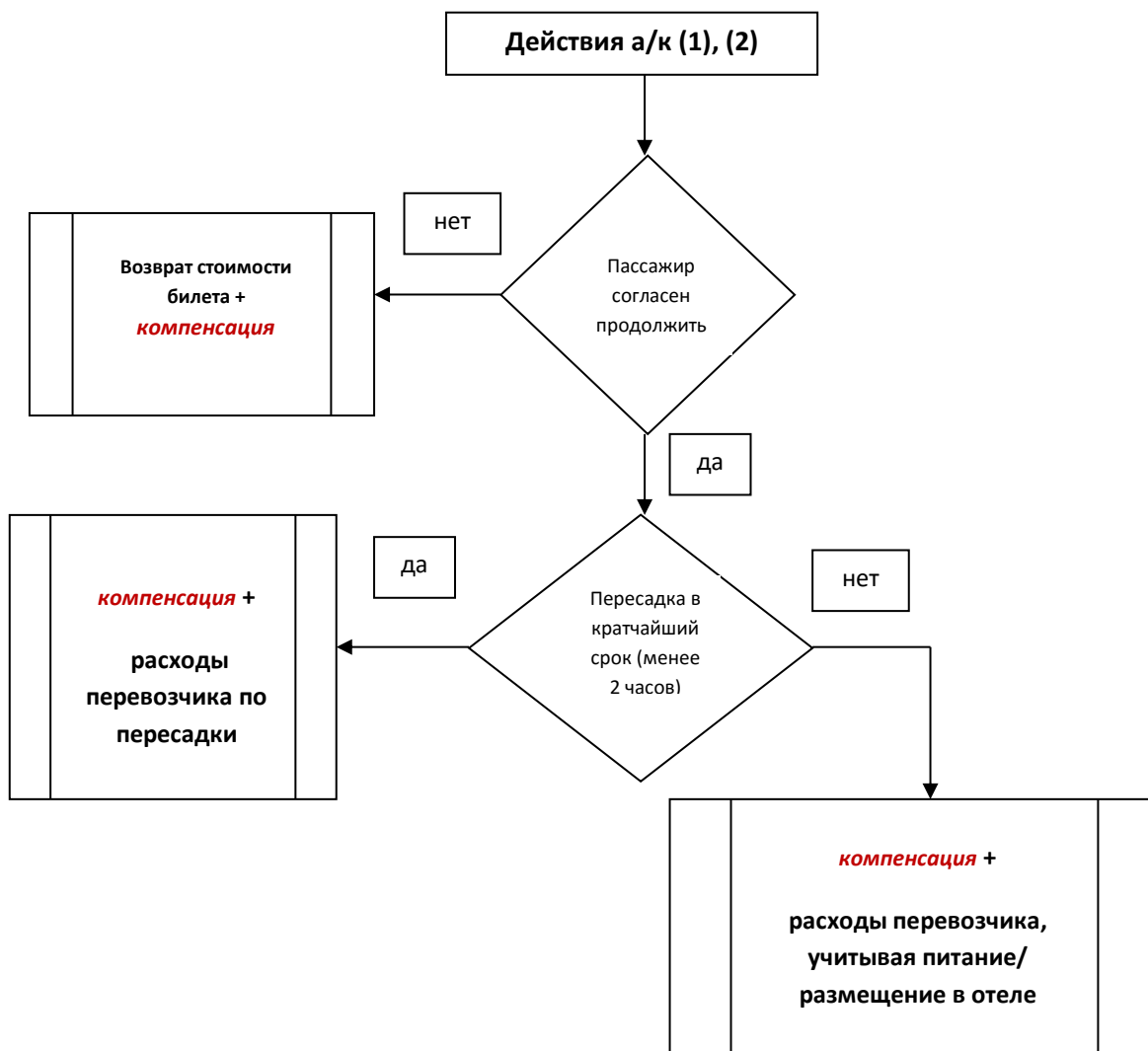


Рис.2 Алгоритм действий и возможные расходы перевозчика при добровольном или вынужденном отказе пассажира от запланированного полета

Для эффективности внедрения стратегии сверхлимитных продаж на авиарейсах разработан компьютерный симулятор управления доходами авиакомпании. Одна из задач симулятора – анализ экономической эффективности применения сверхлимитных продаж на рейсах. Компьютерный симулятор позволяет перевозчику заранее оценить размер материальных затрат на компенсации, а также оценить, какое количество билетов можно продавать сверх вместимости и какой доход при этом будет получен.

Сведения об авторе:

Мозговая Кристина Александровна, преподаватель кафедры Экономической теории НИУ ВШЭ Санкт-Петербург