

АНАЛІЗ ДОСВІДУ АЕРОПОРТІВ У СФЕРІ НАДАННЯ ПОСЛУГ АВІАПАСАЖИРАМ

В статті розглянутий досвід аеропортів щодо організації та надання авіаційних і неавіаційних послуг пасажирів та авіакомпаніям, розроблена узагальнююча структура послуг аеропорту та зроблений висновок про необхідність розширення та вдосконалення якості надання неавіаційних послуг пасажирів.

Постановка проблеми у загальному вигляді. Як зазначено в літературі [1], аеропорт – це багатофункціональне транспортне підприємство, що є наземною частиною авіаційної транспортної системи, яка забезпечує зліт і посадку повітряних суден та їх наземне обслуговування, прийом і відправлення пасажирів, багажу, пошти і вантажів, а також створює необхідні умови для функціонування авіакомпаній, державних органів регулювання авіаційною, митною та іншими діяльностями, сприяє діловій активності, спрямованій на поліпшення рівня обслуговування пасажирів та інших клієнтів – споживачів авіапослуг і забезпечення економічної стабільності аеропорту. В аеропорту здійснюється умовний перехід повітряного транспорту із режиму повітряного функціонування в режим його наземної діяльності.

Загальноприйнято основні напрямки діяльності аеропорту розділяти на:

1. авіаційну діяльність, тобто виробничо-господарську діяльність на території аеропорту юридичних осіб та індивідуальних підприємців по забезпеченню польотів, прийому та відправці повітряних суден (ПС), обслуговуванню пасажирів, обробці пошти, багажу та вантажу, яка здійснюється на основі встановлених вимог щодо забезпечення безпеки польотів;

2. неавіаційну діяльність, яка включає перелік сервісних послуг на комерційній основі для споживачів, зокрема: торгівля, об'єкти харчування, побутові об'єкти, паркування, обмін валют, duty free та інше.

Дослідження показали, що останнім часом прослідковується тенденція до значного перевищення відсоткового співвідношення показників неавіаційної та авіаційної діяльності аеропорту у бік зменшення відсотку останньої. Саме ця тенденція стало поштовхом для розвитку неавіаційних послуг в аеропортах світу та України, аналізу якого і присвячена дана стаття.

Аналіз останніх досліджень і публікацій, в яких започатковано розв'язання даної проблеми. Аналіз літературних джерел показав, що на сьогоднішній день велика увага приділяється безпеці в аеропорту, а також проектуванню, організації та управлінню саме авіаційною діяльністю [1, 2, 4]. Проблемі управління неавіаційними видами послуг приділено досить мало уваги, що в період зростаючої конкуренції та розвитку ринку споживача є зовсім неприпустимо.

Ціллю даної статті є аналіз досвіду аеропортів світу щодо процесу надання послуг авіапасажирів та спроба класифікувати ці послуги, що дасть можливість ефективно ними управляти.

Основний матеріал дослідження. Як було відмічено вище, діяльність аеропорту пов'язана з наданням авіаційних та неавіаційних послуг. Основними споживачами послуг аеропорту є авіакомпанії та пасажирів.

Дослідження виявили наступний перелік послуг, що аеропорт надає авіакомпаніям та за які він відповідно стягує збори:

1. Зліт та посадка (включаючи користування світлосигнальним обладнанням та аеродромним диспетчерським обслуговуванням).
2. Обслуговування пасажирів.
3. Обробка вантажів.
4. Надання у користування місць стоянок та ангарів.
5. Забезпечення безпеки.
6. Наземне обслуговування ПС.
7. Додаткові послуги.

Дослідження показали, що разом з наданням послуг, пов'язаних з авіаційною діяльністю, аеропорт забезпечує комплекс послуг, безпосередньо з нею не пов'язаних, а саме:

- оренда приміщень, територій, обладнання, майна;

- тепло- та електрозабезпечення об'єктів на території аеропорту;
- водопостачання об'єктів;
- послуги зі зберігання вантажів на складах;
- обробка цінних вантажів та багато інших.

Послуги, які аеропорт надає своїм пасажиром також можна розбити на авіаційні та неавіаційні. На основі проведеного дослідження, ми пропонуємо весь спектр послуг аеропорту схематично зобразити наступним чином (рис. 1).

Дослідження, проведені на основі двох аеропортів – українського «Бориспіль» та російського «Домодедово» виявило ряд специфічних послуг, які аеропорти надають своїм клієнтам для більш якісного їх обслуговування.

Так, у аеропорту Домодедово діє туристична зона, оснащена 25 тимчасовими стійками реєстрації. Її пропускна спроможність складає 1400 пасажирів на годину. Серед основних переваг організації цієї зони можна виділити зменшення часу реєстрації, підвищення якості обслуговування пасажирів чартерних і регулярних рейсів, створення сприятливих умов для роботи туроператорів.

Також в Домодедово діє технологія обслуговування дитячих груп, яка регламентує організацію обслуговування маленьких пасажирів що вилітають і прилітають в аеропорт на міжнародних і внутрішніх рейсах.

Особлива увага в аеропорту Домодедово приділяється людям з обмеженими можливостями пересування – для них створена спеціальна служба, співробітники якої надають послуги з супроводу пасажирів-інвалідів під час їх перебування в аеропорту. Літом 2005 року будівля аеровокзалу була обладнана спеціальними амбуліфтами для транспортування інвалідів безпосередньо до повітряного судна.

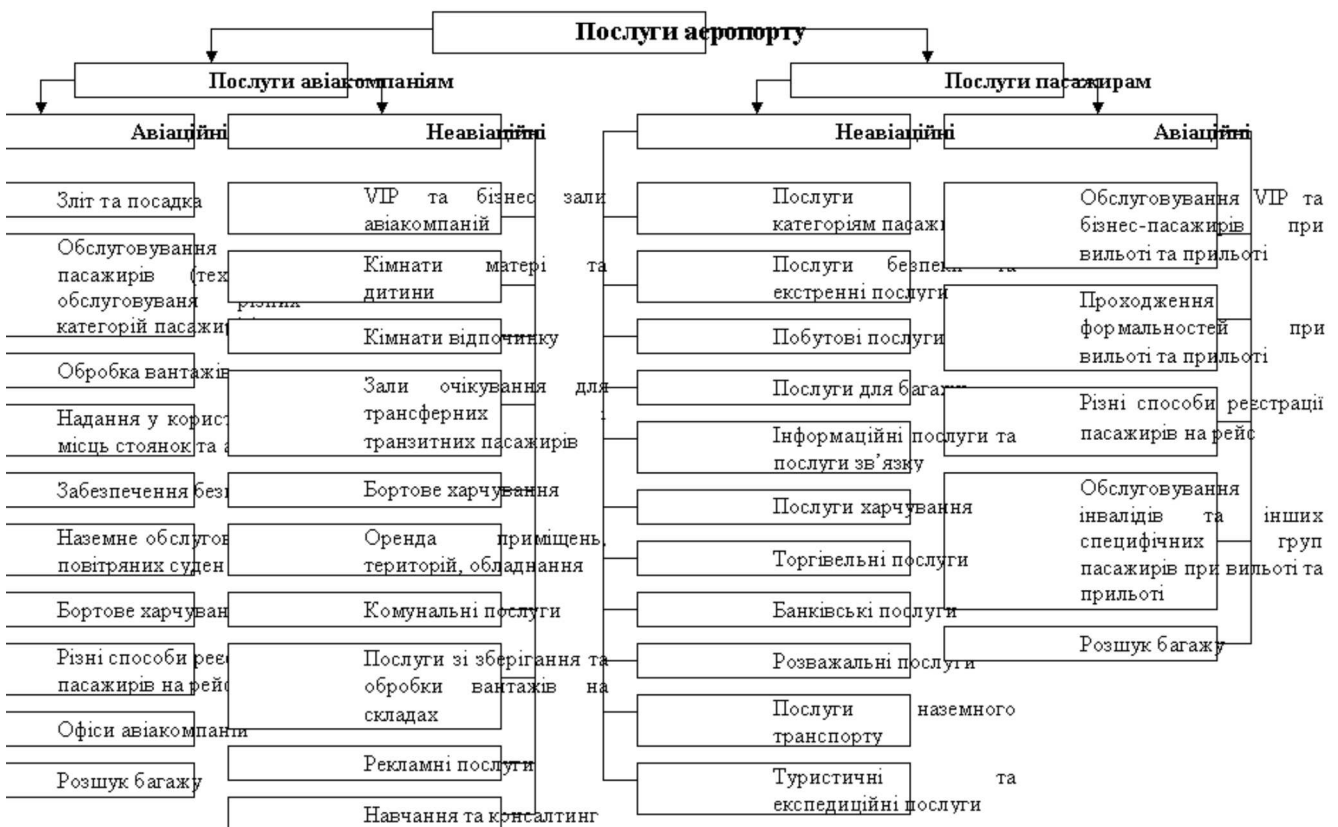


Рис. 1. Узагальнена структура послуг аеропорту

Аеровокзал Домодедово обслуговується найбільш розвинуеною інфраструктурою наземного транспорту. Аеропорт пов'язаний із столицею швидкісною автомагістраллю, яка дозволяє швидко і в строк потрапити в аеропорт як на особистому, так і громадському транспорті (маршрутне таксі, автобус-експрес). Аеровокзальний комплекс має в своєму розпорядженні мережу автоматизованих платних автостоянок, ємкістю 5 000 машино-місць. Аеропорт пов'язаний зі столицею і залізничним повідомленням. Швидкісна транспортна система здійснює перевезення пасажирів з міського

пасажирського терміналу аеропорту, який знаходиться в будівлі Павелецького вокзалу, в Домодедово і назад. У терміналі діють 8 стійок реєстрації і 23 авіакаси, в яких можна придбати квитки на всі напрями.

Зараз діють п'ять інтермодальних програм – "Повітряний експрес Самара" – 199 хвилин до центру Москви" (сумісний проект з авіакомпанією "Самара"), "З центру Москви до Пермі за 3 години 30 хвилин" (сумісний проект з авіакомпанією "Пермські авіалінії"), "З центру Москви до Волгограду за 3 години 40 хвилин" (сумісний проект з авіакомпанією "Волга-Авіаекспрес"), "З центру Москви до Казані за 3 години" (сумісний проект з авіакомпанією "Татарстан"), "З центру Москви до Львова за 250 хвилин" (сумісний проект з авіакомпанією "Львівські авіалінії").

Інтермодальні проекти дають авіакомпаніям додаткові конкурентні переваги, а пасажирам – можливість добратися за мінімальний гарантований час з різних міст до центру Москви. Пасажири також мають можливість безкоштовного проїзду і реєстрації на Павелецькому терміналі.

У березні 2006 року стартувала нова програма лояльності «Domodedovo International Airport Club». Програма розроблена спеціально для пасажирів аеропорту «Домодедово». Участь в Програмі забезпечує Клієнтові переваги при обслуговуванні в аеропорту: прискорену процедуру проходження митного і паспортного контролів, знижки на послуги бізнес-залів, знижки в магазинах і ресторанах на території аеропорту «Домодедово», пільгову реєстрацію на Павелецькому терміналі, а також цілий ряд банківських послуг. У Програмі існує три рівні участі – Класичний, Срібний і Золотий, які відрізняються зростаючим набором пільг і привілеїв. Рівень участі і вид Клубної карти залежить від частоти польотів через аеропорт «Домодедово» і суми накопиченого дисконту.

Як ми бачимо, вітчизняний аеропорт «Бориспіль» багато в чому поступається рівнем та кількістю запропонованих послуг своїм пасажиром. Саме тому йому необхідно приділяти особливу увагу допоміжним видам діяльності, які, в свою чергу, дадуть можливість аеропорту отримувати додаткові доходи та розвиватися більш інтенсивно.

Весь спектр неавіаційних послуг ми пропонуємо зобразити наступним чином (рис. 2).

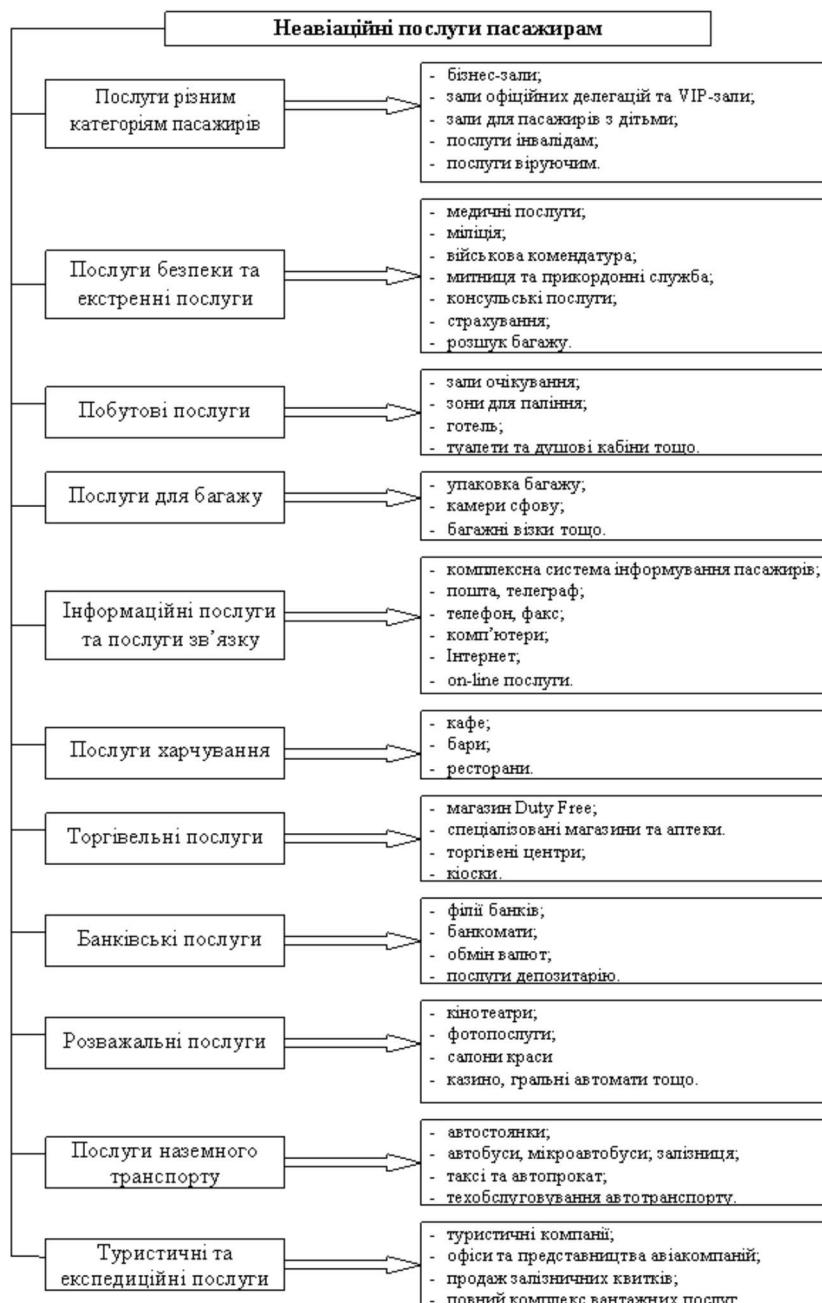


Рис. 2. Структура неавіаційних послуг аеропорту

Проте, впровадження нових статей доходів паралельно спричиняє виникненню нових статей витрат аеропорту. В статтях доходів необхідно також розглядати перспективні програми джерел доходів від комерційної діяльності на території аеропорту шляхом надання відповідних послуг, які за показниками міжнародних маркетингових досліджень є бажаними серед клієнтури міжнародних аеропортів (розгалужена мережа магазинів, пунктів дозвілля на території аеропорту, зручна інфраструктура), і головне – якісне обслуговування за умов мінімальних витрат часу (проходження усіх необхідних технологічних операцій в аеропорту) при дотриманні регулярності та безпеки польотів.

Висновки.

Ефективна діяльність аеропорту з метою підвищення доходів невід’ємно пов’язана з тенденціями до пошуку нових шляхів підвищення якості обслуговування пасажирів та авіаційної клієнтури, а поряд з цим і розширенням мережі неавіаційних послуг, за надання яких аеропорт відповідно отримуватиме додатковий прибуток.

Список літератури

1. Ашфорд Н., Стентон Х.П.М., Мур К.А. Функционирование аэропорта/Пер. с англ.В.И. Ноздрина. – М.: Транспорт, 1991. – 372с.
2. Запорожець В., Шматко М., Аеропорт: організація, технологія, безпека. – К.:Дніпро, 2002. – 168с.

3. *Концепція розвитку ДМА «Бориспіль» до 2020 року.*
4. *Писков М.Г. Аэровокзальные комплексы аэропортов, М.: Транспорт, 1983.*
5. www.borispil.kiev.ua
6. www.domodedovo.ru