ACI EUROPE

AIRPORTS COUNCIL INTERNATIONAL

Руководство по обслуживанию пассажиров в европейских аэропортах

Центральное место пассажира в бизнесе аэропортов



Обложка: Малага - аэропорт Коста дель Соль

ПРЕДИСЛОВИЕ

Оливье Янковек, генеральный директор ACI EUROPE

За последние 15 лет в представлении европейских аэропортов о себе и в системе их работы произошли коренные сдвиги. Деятельность аэропортов изменилась безвозвратно благодаря открытию новых воздушных границ, росту новых моделей ведения бизнеса авиалиний, корпоративизации аэропортов и приходу новых владельцев акций. Эти изменения также связаны с развитием интернета и с появлением в последнее время так называемого «пассажира, знающего свои права».

По этим причинам аэропорты в Европе знают, что их будущий успех требует обеспечения широкой комбинации авиалиний и маршрутов, а также приложения всех возможных усилий, которые позволят пассажирам чувствовать себя в аэропортах желанными гостями. Независимый анализ показал, что в настоящее время при покупке билетов как минимум 65% пассажиров имеют выбор между 2 и более аэропортами, из которых они могут вылететь, что доказывает наличие конкуренции между аэропортами.

В результате аэропорты не являются больше межкорпоративным бизнесом, а ориентируются на клиентов, решительно фокусируя свои стратегии на пассажирах. Вкладывая энергию и инвестиции в различные услуги и предложения, европейские аэропорты пытаются улучшить впечатление, производимое ими на пассажиров с помощью эффективной работы, постоянно растущего ряда информационных платформ и креативных вдохновляющих концепций.

Учитывая эти обстоятельства, Совет ACI EUROPE потребовал, чтобы обеспечение благоприятного впечатления пассажиров об аэропорте стало ведущей политикой ассоциации. Наш Комитет по содействию клиентам и клиентскому обслуживанию инициировал и создал специальную группу, занимающуюся изучением впечатлений пассажиров об аэропорте для разработки и составления данной публикации – «Руководства по обслуживанию пассажиров в европейских аэропортах».

Данное руководство представляет собой уникальное информационное хранилище передовых методов работы европейских аэропортов и важных элементов обслуживания пассажиров. Будучи частью задачи ACI EUROPE по усовершенствованию методов управления аэропортами, данное руководство предлагает аэропортам всех размеров соответствующий инструментарий и подходящую информацию, которые помогут им улучшить услуги, предлагаемые пассажирам.

Надеюсь, что оно будет для вас полезным.

[1] в специальной группе ACI EUROPE по вопросам впечатлений пассажиров принимали участие следующие организации и лица: FINAVIA (Пирьё Лахтеела, руководитель отдела развития обслуживания и систем), SEA Milano (Джорджио Медичи, руководитель отдела обслуживания клиентов), SWEDAVIA (Герд Энглунд, руководитель отдела операционного развития), аэропорт Цюриха (Павел. А Колаторский, старший руководитель проекта планирования и проектирования) амстердамский аэропорт Схипхол (Эрик ван ден Доббелстеен, руководитель отдела обслуживания пассажиров), TH Airport Consulting (Торстен Хентшел, управляющий директор), TMT Management GmbH (Макс Шинтлемейстер, управляющий директор) и ACI EUROPE (Федерико Бонауди, руководитель отдела помощи, лоббирования и региональных аэропортов). Также значительный вклад в данное руководство был сделан SITA (Ник Гейтс, управляющий ценных бумаг) и Morpho (Оливье Type, управляющий отдела пограничного контроля)
ACI EUROPE хотела бы поблагодарить вышеупомянутых специалистов.

СОДЕРЖАНИЕ

ВСТУПЛЕНИЕ 03

1. КАК ПОЛЬЗОВАТЬСЯ РУКОВОДСТВОМ 07

2. ИЗМЕНЯЮЩИЙСЯ МИР 09

2.1. Изменяющиеся потребности и растущие запросы пассажиров 11

3. ОРГАНЫ УПРАВЛЕНИЯ В СИСТЕМЕ АЭРОПОРТА 13

3.1. Органы управления аэропортом 15
3.2. Субподрядчики 15
3.3. Авиаперевозчики, службы наземного обслуживания и службы воздушной навигации 16
3.4. Местные, региональные, государственные, надгосударственные органы власти и другие участники 18

4. ЦЕНТРАЛЬНОЕ МЕСТО ПАССАЖИРА В БИЗНЕСЕ АЭРОПОРТОВ 19

4.1. Тенденции в отношении пассажиров 20
4.1.1. Информированные пассажиры 20
4.1.2. Личность пассажира: персонализация и кастомизация 21
4.1.3 Знающий свои права пассажир 22
4.2. Категории пассажиров 22
4.2.1. Новый подход 23
4.2.2. Категории пассажиров: многомерная модель 26
4.3. Понимание нужд и ожиданий пассажиров 27

5. УСИЛЕНИЕ ВПЕЧАТЛЕНИЙ ПАССАЖИРОВ С ПОМОЩЬЮ ПОДХОДА ППЛ (ПОМЕЩЕНИЯ - ПРОЦЕССЫ - ЛЮДИ) 29

5.1. Впечатления пассажиров: помещения 33
5.1.1. Доступ к аэропорту, интермодальность 33
5.1.2. Терминалы 34
5.1.2.1. Значение пешеходной дистанции 35
5.1.2.2. Значение естественного ориентирования 36
5.1.2.3. Значение обстановки 40
5.1.2.4. Значение чистоты и технического состояния 45
5.1.3. Требования к пространству 46
5.2. Впечатления пассажиров: процессы 47
5.2.1. Отбывающие пассажиры 48
5.2.2. Прибывающие пассажиры 49
5.2.3. Транзитные пассажиры 49
5.2.4. Контроль качества процессов 50
5.2.5. Досмотр службой безопасности 55
5.2.6. Пограничный контроль 56
5.2.7. Планирование на случай чрезвычайных ситуаций 58
5.3. Впечатления пассажиров: люди 64
5.3.1. Оказание гостеприимства и его улучшение 65
5.3.2. Служащие, непосредственно контактирующие с пассажирами 65

6. СЛУЖБЫ УПРАВЛЕНИЯ АЭРОПОРТОМ И ИХ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПАССАЖИРАМИ 67

6.1. Социальные сети 68
6.2. Новые технологии в общем 70
6.2.1. Технологии, используемые пассажирами 71
6.2.1.1. Смартфон 71
6.2.1.2. Дополненная реальность и контекстно-зависимые приложения 71
6.2.1.3. Беспроводная связь 72
6.2.2. Технологии и инструменты, используемые в аэропортах 72
6.2.2.1. Краудсорсинг 72
6.2.2.2. Наблюдение за толпой 72
6.2.2.3. Виртуальные изображения 74
6.2.2.4. Отслеживание и управление багажом 74
6.3. Интегрированный контроль процессов (IT системы, совместное использование данных и т.д.) 74
6.4. Информация/ориентирование 75
6.5. Сравнение обслуживания персоналом и самообслуживания, общее пользование 76

7. ВЫВОД: ФОРМИРОВАНИЕ ВПЕЧАТЛЕНИЙ ПАССАЖИРОВ 77

ПРИЛОЖЕНИЯ 79

Приложение 1 - Примеры пирамид уровней восприятия пассажиров 79
Приложение 2 - Впечатления пассажиров и их требования к пространству 84
Приложение 3 - Нормативная база прав авиапассажиров 92
Приложение 4 - Анализ проблемы: услуги, предлагаемые пассажирам в европейских аэропортах 96



Международный аэропорт Ференца Листа в Будапеште

РИСУНКИ

1.	УРОВЕНЬ ВЛИЯНИЯ	14
2.	ПИРАМИДА УРОВНЕЙ ВОСПРИЯТИЯ ПАССАЖИРА	28
3.	ФОРМИРОВАНИЕ ВПЕЧАТЛЕНИЙ ПАССАЖИРОВ С ПОМОЩЬЮ ППЛ	30
4.	КАРТА СТРЕССА ПАССАЖИРА ОТ ПУТЕШЕСТВИЯ	32
5.	ПИРАМИДА УРОВНЕЙ ВОСПРИЯТИЯ ПАССАЖИРАМИ ПОМЕЩЕНИЙ	33
6.	ПИРАМИДА УРОВНЕЙ ВОСПРИЯТИЯ ПАССАЖИРАМИ ПРОЦЕССОВ	47
7.	СХЕМА ПРОЦЕССОВ ОТПРАВЛЯЮЩЕГО ПАССАЖИРА	48
8.	СХЕМА ПРОЦЕССОВ ПРИБЫВАЮЩЕГО ПАССАЖИРА	49
9.	СХЕМА ПРОЦЕССОВ ТРАНЗИТНОГО ПАССАЖИРА	49
10.	СХЕМА ПРОЦЕССА ДОСМОТРА СЛУЖБОЙ БЕЗОПАСНОСТИ	55
11.	ПИРАМИДА УРОВНЕЙ ВОСПРИЯТИЯ ПАССАЖИРАМИ ЛЮДЕЙ	64
12.	МЕРЫ ПО УСИЛЕНИЮ ВПЕЧАТЛЕНИЙ ПАССАЖИРОВ С ПОМОЩЬЮ СОЦИАЛЬНЫХ СЕТЕЙ	70

ТАБЛИЦЫ

1	ПРИМЕРЫ ТРАДИЦИОННОЙ КАТЕГОРИЗАЦИИ ПАССАЖИРОВ	22
2	КАТЕГОРИИ ПАССАЖИРОВ: МНОГОМЕРНАЯ МОДЕЛЬ	26
3	ПРИМЕР СТРУКТУРНОГО ПОДХОДА ДЛЯ УЛУЧШЕНИЯ ПРОЦЕССОВ В ТЕРМИНАЛЕ	51



Амстердамский аэропорт Схипхол

1

КАК ПОЛЬЗОВАТЬСЯ РУКОВОДСТВОМ

1 КАК ПОЛЬЗОВАТЬСЯ РУКОВОДСТВОМ

Руководство по обслуживанию пассажиров в европейских аэропортах предназначено для органов управления аэропортами, которые пытаются повысить качество услуг, предоставляемых пассажирам, выяснив их меняющиеся потребности и ожидания.

Так как это документ, ориентированный на пассажиров, его целью является определение текущих и будущих тенденций, роли органов управления аэропортами и их взаимодействия с пассажирами во время путешествия.

Руководство поможет аэропортам достигнуть взаимопонимания по следующим вопросам:

- Центральное место пассажира в бизнесе аэропортов
- Потребности и ожидания пассажиров во время пребывания в аэропорту
- Влияние помещений, процессов и персонала аэропорта на впечатления пассажиров
- Услуги, необходимые для улучшения впечатлений пассажиров
- Существующие и будущие технологии и их польза для улучшения впечатлений пассажиров.

Руководство покажет, как оценивать качество процессов и оказываемых пассажирам услуг и как разрабатывать способы и меры для улучшения впечатлений пассажиров в аэропорту.

Хотя мы рекомендуем прочесть документ полностью, каждая глава может использоваться отдельно. При этом необходимо учитывать индивидуальные потребности пассажиров, размеры трафика и расположение аэропортов, а также избегать излишне стандартного подхода.

Графические изображения, использованные в руководстве, напоминают систему информационных указателей в аэропортах и их атмосферу с помощью легкоразличимых цветовых схем и значков, которые не только усиливают визуальное воздействие документа, но также делают его более понятным и интересным. Читатель найдет в нем ряд значков, обозначающих определенные элементы: рисунки, таблицы, рекомендации в желтых полях, а рекомендуемые методы — в синих.

Пиктограммы имеют следующее значение:

	**РИСУНКИ**
	**ТАБЛИЦЫ**
	**РЕКОМЕНДАЦИИ** (желтое поле)
	**РЕКОМЕНДУЕМАЯ ПРАКТИКА ACI EUROPE** (синее поле)

2

ИЗМЕНЯЮЩИЙСЯ МИР

2 ИЗМЕНЯЮЩИЙСЯ МИР

Аэропорты выросли из поставщиков инфраструктуры в отдельную индустрию. Либерализация европейского рынка в девяностые годы и постоянно растущая конкуренция между аэропортами привели к дифференциации за счет роста числа обслуживаемых пунктов назначения, совершенствования подъездных путей и оборудования зоны общего доступа и воздушной зоны аэропортов, а также пассажирского сервиса.

Этот динамический процесс включает в себя не только эволюцию физической инфраструктуры и рост числа услуг лучшего качества. Различные исполнители в аэропортах нуждаются в координации и расширении взаимодействия для достижения большей эффективности, соответствия стандартам, а также запросам и более высоким ожиданиям пассажиров.

Необходимо признать и усилить роль европейских аэропортов в качестве «наземных координаторов», чтобы гарантировать качество услуг, предлагаемых поставщиками, воздушными перевозчиками, службами наземного обслуживания и службами воздушной навигации. Контролирующие органы должны обеспечить базу, необходимую для достижения этой цели.

Аэропорты отличаются друг от друга: они могут быть расположены в различных странах и регионах, иметь разный тип трафика и пассажиров или даже являться сезонными. Но их объединяет одно: люди, пассажиры или гости, независимо от их культуры, возраста или опыта полетов. Каждый из пассажиров воспринимает мир по-разному, но врожденные реакции у них часто одинаковые.

Тысячи лет эволюции означают, что все мы реагируем одинаково при определенных ситуациях, событиях или происшествиях, которые могут запустить стрессовую реакцию и ощущение дискомфорта. Большинство людей чувствуют себя незащищенными в темноте, при сильном шуме, сильном холоде или жаре, слепящем свете или мраке, при получении нечеткой или путаной информации, в многолюдных зонах или при воздействии, умышленном или случайном, других внешних физических факторов за пределами нашего контроля. К тому же психологические факторы, такие как ожидания или страхи, могут усиливать чувство неуверенности.

Можно много спорить о восприятиях и ожиданиях, которые всегда субъективны, а исследование 1000 людей, скорее всего, выявит 1000 разных мнений и точек зрения. Поэтому рекомендуется опираться на научные исследования и отчеты об экспериментах из других источников в одной и той же индустрии или смежных секторах.

С точки зрения органов управления аэропортом, это требует нового подхода. Аэропорты должны проектироваться, строиться и работать с фокусировкой на пассажира. Координация, взаимодействие и обмен информацией между различными партнерами являются исключительно важными для улучшения впечатлений пассажиров в целом.

2.1. ИЗМЕНЯЮЩИЕСЯ ПОТРЕБНОСТИ И РАСТУЩИЕ ЗАПРОСЫ ПАССАЖИРОВ

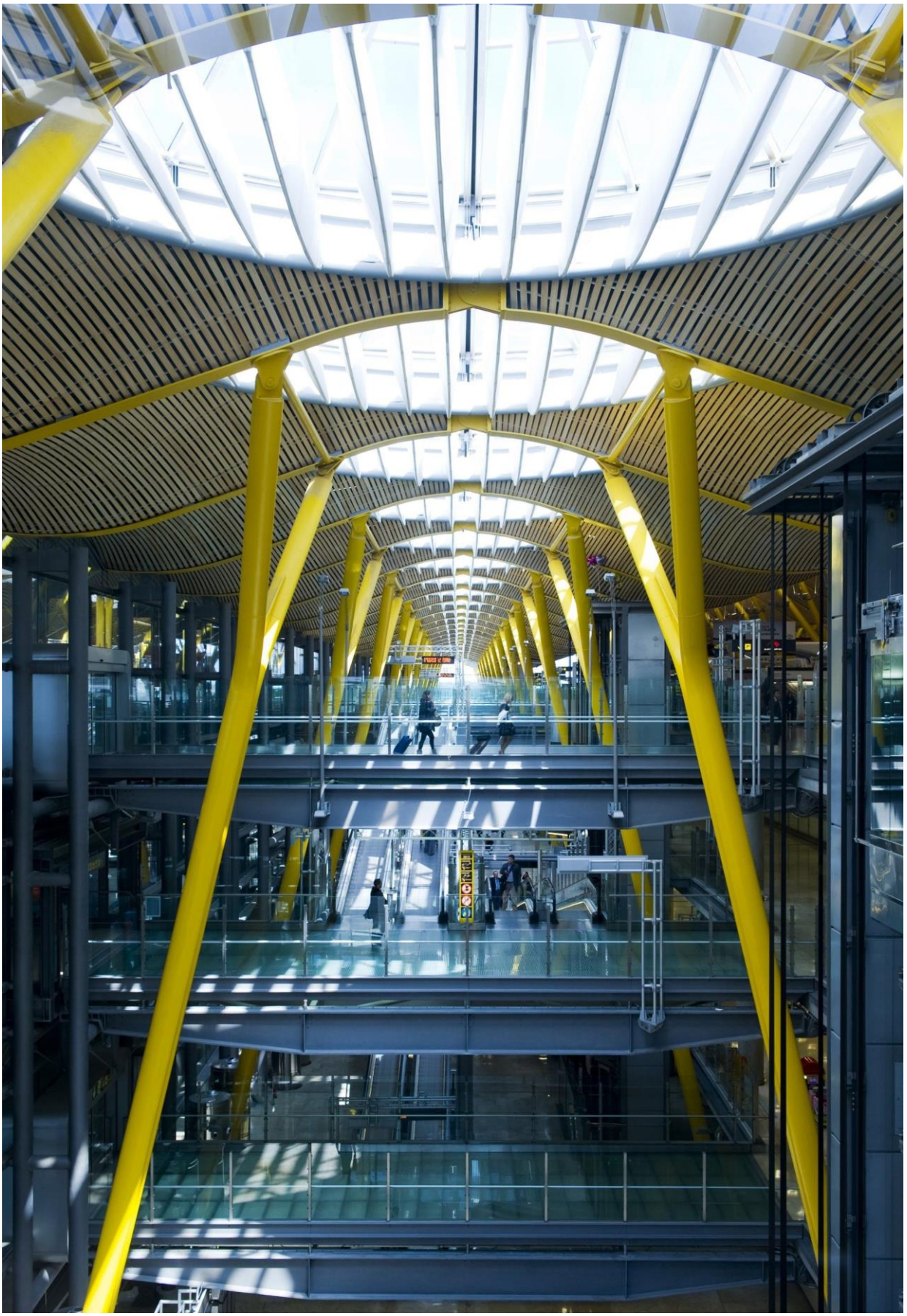
Ожидания и запросы пассажиров резко выросли и меняются в зависимости от цели их путешествия. Из редкого события воздушное путешествие превратилось в обычную практику, а пассажиры стали более опытными, лучше информированными и более критичными в отношении предоставляемых услуг.

В дополнение к правилам, устанавливающим минимальные требования к обслуживанию для обеспечения безопасного и надежного путешествия и соблюдения графика, пассажиры требуют беспроблемного и спокойного протекания процессов, возможности контролировать разные этапы своего путешествия, индивидуального обслуживания и различных продуктов, соответствующих их потребностям, включая розничную торговлю, еду и напитки, развлечения и т.д.

Вопрос заключается в том, как могут органы управления аэропортом, при взаимодействии с поставщиками, авиаперевозчиками, службами наземного обслуживания, службами навигации и властями, обеспечить достаточную гибкость и инициативность, чтобы соответствовать новым запросам и требованиям и предсказывать те, которые появятся в будущем.



Малага - аэропорт Коста дель Соль



Аэропорт Мадрид-Барахас имени Адольфо Суареса

3

ОРГАНЫ УПРАВЛЕНИЯ

В СИСТЕМЕ АЭРОПОРТА

3 ОРГАНЫ УПРАВЛЕНИЯ В СИСТЕМЕ АЭРОПОРТА

Ожидания пассажиров в отношении беспрепятственного путешествия и индивидуального подхода к ним, особенно в аэропорте, растут. Аэропорт часто воспринимается, как настоящее начало путешествия; с ним связаны и последние впечатления от перелёта. Это и первый пункт прибытия в новую страну.

Неудобства, причиняемые ростом числа правил и процедур (служба безопасности аэропорта, пограничный контроль, идентификация личности), можно смягчить с помощью автоматизированных и интегрированных устройств (системы идентификации пассажиров, сенсорных считывающих устройств и считывающих устройств со штрих-кодом) и с помощью более совершенной коммуникации с пассажирами (SMS, социальные сети, приложения к смартфонам и другие веб-службы). Более тесная кооперация между участниками в цепочке воздушного транспорта является первостепенной для обеспечения услуг наивысшего качества. Окончательное впечатление пассажиров складывается под влиянием самого слабого звена в системе.

Органы управления аэропортом могут непосредственно влиять лишь на небольшую часть путешествия, однако важно иметь четкое представление об их роли, а также о роли других ключевых участников путешествия в периметре аэропорта.

РИСУНОК 1 - УРОВЕНЬ ВЛИЯНИЯ

БЕСПРЕПЯТСТВЕННОЕ ПУТЕШЕСТВИЕ ПАССАЖИРА ТРЕБУЕТ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ МЕЖДУ ВСЕМИ УЧАСТНИКАМИ



= СНИЖЕНИЕ ПРЯМОГО ВЛИЯНИЯ

3.1. ОРГАНЫ УПРАВЛЕНИЯ АЭРОПОРТОМ

3

Органы управления аэропортом должны убедиться в том, что новые терминалы проектируются и строятся с учетом не только текущих и будущих эксплуатационных нужд, но и с учетом необходимости создания гостеприимной атмосферы для пассажиров.

Аэропорты признают, что отныне являются не только поставщиками инфраструктуры, но и посредниками в предоставлении различных услуг и удобств на своей территории. Поскольку аэропорты признают пассажиров своими гостями и разделяют ответственность за качество их обслуживания, они должны пытаться осуществлять координацию с другими участниками. Эта цель частично достигается внедрением инициатив по совместному принятию решений относительно аэропорта (A-CDM) и в настоящий момент таким же образом применяется и к процессам, связанным с пассажирами в пределах аэропорта. В будущем в сферу деятельности могли бы также войти подъездные пути к аэропорту (например, региональный, скоростной поезд или автобус).

Услуги, предоставляемые пассажирам собственным персоналом органов контроля аэропортом или персоналом субподрядчиков, часто включают в себя справочное бюро, техническое обслуживание и уборку общественных зон, а также помощь пассажирам с ограниченными возможностями и охрану. В их число может входить и бюро находок в терминалах, WiFi или служба связи, зоны ожидания, развлечения и т.д. Предоставление таких услуг, будь то бесплатно или на коммерческой основе, должно эффективно контролироваться со стороны органов управления аэропортом с целью поддержания их бесперебойной работы и качества.

3.2. СУБПОДРЯДЧИКИ

При взаимоотношениях с подрядчиками для органов управления аэропортом важно точно определить следующие условия:

- Требуемый уровень качества в отношении пропускной способности, охраны, обучающего материала для персонала, предоставляющего услуги людям с ограниченными возможностями, количества персонала и услуг или способа обслуживать пассажиров на более высоком уровне.
- Непрерывность обслуживания, минимальные уровни обслуживания, часы обслуживания и т.д. В аэропортах с несколькими терминалами иногда удобнее работать с несколькими разными службами безопасности или компаниями, предоставляющими услуги людям с ограниченными возможностями, так как это позволяет избежать перебоев в работе, особенно в случае трудовых конфликтов.
- Планы экстренных мероприятий в случае крупных срывов работы, обеспечивающие помощь, информацию и эвакуацию пассажиров, попавших в затруднительную ситуацию. Более подробная информация о планах экстренных мероприятий дана в главе 5.2.5.
- Связь с пассажирами, предложение четкой и понятной информации, особенно в случае задержки или нарушения трафика.
- Полное соблюдение правил аэропортов (в отношении охраны, безопасности...) и государственных и международных правил, относящихся к деятельности, осуществляемой на территории аэропорта, а также налогового и трудового законодательства.
- Аудит и контроль уровня обслуживания органами управления аэропорта.
- Особые условия и положения, касательно гражданской и финансовой ответственности, а также страхования

Такие требования должны четко документироваться органами управления аэропортом и обсуждаться со всеми третьими сторонами.

К тому же, как мы рассмотрим в главе 6, использование новых технологий может предусматриваться с целью улучшения управления пассажиропотоком или даже, в тесном сотрудничестве с розничными продавцами, с целью взаимодействия с пассажирами для продвижения услуг и коммерческой деятельности аэропорта.

3.3. АВИАПЕРЕВОЗЧИКИ, СЛУЖБЫ НАЗЕМНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ И СЛУЖБЫ ВОЗДУШНОЙ НАВИГАЦИИ

Авиаперевозчики обладают реальным влиянием на качество путешествия, так как среди всех участников перелёта только они имеют контрактные отношения с пассажиром. Службы наземного обслуживания могут наниматься для предоставления различных услуг клиентам авиалиний. По решению авиаперевозчика, с помощью коммерческих предложений или контрактных обязательств определяется окончательный уровень качества услуг, которые будут предоставлены пассажирам.
Соответствовать представлениям пассажира об уникальном, беспроблемном и приятном путешествии часто бывает нелегко.

В реальности постоянно растущая конкуренция между авиалиниями все больше приводит к рынку, где низкая стоимость продукта важнее, чем качество услуг, в частности, когда это касается пассажиров эконом-класса и бюджетных авиалиний. Авиакомпании предпочитают уделять преимущественное внимание продаже билетов и другим вспомогательным услугам, обеспечивая различные каналы регистрации и посадку на борт, и игнорируя положительные впечатления пассажиров от аэропорта. И хотя всё большее количество компаний считают, что обеспечить такие впечатления – задача органов управления аэропортом, они должны быть готовы предоставить определенный уровень качества обслуживания, установленный в Договорах о качестве услуг.

Европейские правила по правам авиапассажиров включают в себя такие вопросы, как отказ в посадке на борт, опоздание и неправильная обработка багажа. И пока последующее регулирование бизнес-моделей авиалиний не входит в обязанности органов контроля аэропорта, было бы полезно заключить с авиакомпаниями договоры о гарантировании минимального уровня качества обслуживания, в которых бы были учтены пассажиры, пользующиеся услугами аэропорта.

В соответствии с принципами ICAO, в обязанности органов управления аэропортом входит встреча самолётов и их пассажиров (а также багажа, груза). Во многих случаях отсутствуют определенные контрактные взаимоотношения органов контроля аэропорта с авиалиниями, также как и с наземными службами, за исключением аренды площадей, IT, стоек регистрации или офисов.

Кроме данных коммерческих договоров важно обеспечить соблюдение при любых обстоятельствах не только государственных и международных правил, но и правил аэропорта в отношении использования оборудования терминалов аэропортов, включая, при необходимости, минимальный уровень обслуживания пассажиров наземными службами.

Примером взаимоотношений между органами управления аэропортом и авиаперевозчиками, которые влияют на впечатления пассажиров, может служить так называемое «правило одной сумки». Действительно, пассажиры, органы управления аэропортом и продавцы в аэропорту страдают от ограничений,

введенных некоторыми авиаперевозчиками, ограничивающими количество багажа, который можно взять с собой в кабину, только одной сумкой, и согласно которым взимается плата за каждую дополнительную единицу багажа, например, при покупках в аэропорту. Такие ограничения портят впечатления пассажиров об аэропорте, приводя к значительным эмоциональным переживаниям и нервозности при посадке, когда пассажиры вынуждены сделать выбор между дополнительной платой за сумки или лишением багажа. Это уже не раз было причиной неприятных эпизодов в аэропортах, и значительно снижало качество обслуживания пассажиров. Кроме того, совершенно ясно, что «правило одной сумки» ограничивает свободу выбора пассажиров при посещении магазинов в аэропорту, так как впоследствии им приходится больше платить за багаж. Такие ограничения также угрожают экономической модели аэропортов и их жизнеспособности.

Фактически, в 2011 году убытки европейских аэропортов составили 42,5%, а для аэропортов, обслуживающих менее 1 миллионов пассажиров, эта пропорция ещё больше и составляет 65%. В том же году доходы, не связанные с авиацией, в среднем составили 41% от всех доходов, полученных аэропортами. Учитывая ту роль, которую играют для аэропортов доходы от торговли и их возрастающее значение для финансирования, модернизации и развития аэропортов, широкое внедрение «правила одной сумки» авиаперевозчиками может привести к неминуемому увеличению финансовых потерь для аэропортов.

Существует надежда, что пересмотр Правил о правах пассажиров во время воздушных перевозок положит конец такой недостойной практике в Европейском Союзе в ближайшем будущем. Тем не менее, европейским аэропортам настоятельно рекомендуют использовать на практике правила ACI EUROPE 01/10:

ПРАКТИКА, РЕКОМЕНДУЕМАЯ ACI EUROPE 01/10

Ограничения, связанные с провозом багажа на борту самолета, выполнением полётов и коммерческой деятельностью аэропортов

(принято Советом ACI EUROPE 05.01.2010)

1. Аэропорты должны включить в свои Правила пользования запрет на осуществление коммерческой деятельности в местах, специально не предназначенных аэропортом для этих целей. В дальнейшем аэропорты должны обеспечить полное соблюдение данного запрета.

КОММЕНТАРИЙ: Некоторые авиалинии вынуждают пассажиров выполнять «правило одной сумки», запрещающее проносить на борт самолёта вместе с разрешенной правилами ручной кладью товары, купленные в аэропорту; это может быть сделано только за дополнительную плату, которая взимается на контрольно-пропускном пункте. Такие правила, не имеющие отношения к обеспечению безопасности, приводят к тому, что коммерческая деятельность начинает осуществляться пользователями аэропорта без надлежащего разрешения, и за пределами специально отведенных для этого зон.

2. Аэропорты должны предусмотреть в своих Правилах пользования требование не применять каких-либо правил или не внедрять какой-либо практики в отношении пассажиров, которые могут прямо или косвенно повлиять на деятельность аэропорта, не связанную с авиацией или на процесс его работы.

КОММЕНТАРИЙ: Некоторые авиалинии вынуждают пассажиров выполнять «правило одной сумки», запрещающее пассажирам проносить на борт самолёта вместе с разрешенной правилами ручной кладью товары, купленные в аэропорту; это может быть сделано только за дополнительную плату, которая взимается на контрольно-пропускном пункте. Приведение в исполнение таких ограничений на контрольно-пропускном пункте непосредственно перед посадкой приводит к спорам и к тому, что пассажиры возвращают купленный товар продавцам. Это оказывает негативное влияние на деятельность аэропорта, не связанную с авиацией (см. Политика и рекомендуемая практика Международного совета аэропортов 1.8 «Увеличение доходов от концессии»). В некоторых случаях это может повлиять и на процесс работы аэропорта.

3

Контроль воздушного трафика, который проводится службами воздушной навигации или органами управления аэропортом, составляет значительную часть путешествия пассажиров и формирует их впечатления от аэропорта. Работа аэропорта на всех этапах путешествия рассматривается в соответствии с документом под названием «Совместное принятие решений в аэропортах», основанным на 16-ти основных положениях принципа «чем лучше планирование, тем лучше обслуживание». Все партнеры — авиалинии, наземные службы, службы организации воздушного движения — обязаны предоставлять правдивые и честные данные, чтобы обеспечить непрерывный процесс от взлёта самолёта до приземления без ненужной потери времени в воздухе или на земле. В настоящее время процесс A-CDM включает в себя только пребывание в воздухе, однако и многие отметки времени (регистрация, проверка багажа, вход в зону досмотра и выход на посадку) могли бы быть включены в эту систему планирования, что позволило бы достичь «полного управления аэропортом».

3.4. МЕСТНЫЕ, РЕГИОНАЛЬНЫЕ, ГОСУДАРСТВЕННЫЕ, НАДГОСУДАРСТВЕННЫЕ ОРГАНЫ ВЛАСТИ И ДРУГИЕ УЧАСТНИКИ

Другие органы власти, в частности, таможня и полиция не обязаны применять в своей деятельности подход, ориентированный на заказчика, так как задачи их профессиональной деятельности ограничиваются использованием соответствующих правил безопасности, пограничным контролем или проверкой на таможне. Соответственно, они намного меньше заботятся о впечатлениях пассажиров, несмотря на то, что их действия оказывают на последних значительное влияние.

Однако по факту пассажиры расценивают персонал органов власти как персонал, непосредственно контактирующий с пассажирами и предоставляющий им определенные услуги. Качество данных услуг регулярно оценивается органами управления аэропортом путем анкетирования (напр. ASQ) или путем измерения времени, проведенного пассажирами в очередях, и пропускной способности аэропорта. Основываясь на успешном опыте нескольких аэропортов, администрации аэропорта следует обсуждать с представителями органов власти, в особенности с теми, которые работают внутри помещений терминала, возможность обеспечения лучшей пропускной способности аэропорта и усиления, таким образом, положительного впечатления пассажиров от пребывания на его территории.

Органы управления аэропортом не обладают большими полномочиями, которые позволили бы им повлиять на работу органов власти. Однако они могут вступать с ними в дискуссию или вести переговоры по ВП особого назначения, а также по мерам, которые следует предпринять, чтобы усилить положительное впечатление пассажиров об аэропорте. **Успешное сотрудничество с властями должно включать следующие моменты:**

- Увеличение пропускной способности аэропорта.
- Снижение времени ожидания.
- Внедрение стандартов в отношении дружелюбия/компетентности персонала.
- Размещение ресурсов/персонала в соответствии с расписанием полетов и фактическим временем ожидания.

Более подробная информация о контроле уровня качества процессов в аэропорте представлена в главе 5.2.4.

4

ЦЕНТРАЛЬНОЕ МЕСТО ПАССАЖИРА

В БИЗНЕСЕ АЭРОПОРТА

4 ЦЕНТРАЛЬНОЕ МЕСТО ПАССАЖИРА В БИЗНЕСЕ АЭРОПОРТА

В данном руководстве мы обсуждаем различные способы, которые могут использовать органы управления аэропортом, чтобы сосредоточить свой бизнес на пассажирах. Мир меняется, и это касается не только аэропортов, но и пассажиров. Существуют определённые тенденции, которые оказывают влияние на то, как пассажир воспринимает предоставляемые ему услуги, и на его впечатления от них.

4.1. ТЕНДЕНЦИИ В ОТНОШЕНИИ ПАССАЖИРОВ

Новые тенденции в технологии, индивидуальном обслуживании и продукции появляются и исчезают. Однако существуют три четкие широкомасштабные тенденции, которые будут в значительной мере влиять на впечатления пассажиров и в течение нескольких следующих лет: пассажиры будут становиться более информированными, они будут испытывать желание получить более яркие и неповторимые впечатления и у них будет намного больше прав.



Аэропорт Дублина

4.1.1. ИНФОРМИРОВАННЫЕ ПАССАЖИРЫ

Сегодня пассажиры более информированы, чем когда-либо ранее; информация предоставляется пассажирам и пользователям аэропортам более открыто. Поэтому наличие современной, точной и легкодоступной информации неизменно считается одним из основных приоритетов при обеспечении положительных впечатлений пассажиров от их пребывания в аэропорту.

Органы управления аэропорта должны предоставлять пассажирам доступную, своевременную и точную информацию о следующем:

- Информация о рейсе (включая задержки).
- Информация о выходе на посадку (включая направления и расстояние к нему).
- Информация о выдаче багажа.
- Информация о работе аэропорта (включаю погоду или другие препятствия, непостоянную работу, дорожные условия, наличие парковки и т.д.),
- Действующее законодательство (включая права службы безопасности аэропорта и пассажиров).
- Указатели и ориентиры (включая четкое направление к справочному бюро, полиции, туалетам, помещениям для отдыха, точкам торговли, кафе и т.д.).

Важно, чтобы органы управления аэропортом предоставляли пассажирам информацию по многочисленным каналам, чтобы наилучшим образом соответствовать их ожиданиям и растущим потребностям:

- Вебсайты аэропортов.
- Социальные сети аэропортов.
- Приложения смартфонов.
- Дисплеи и информационные стойки в терминалах, местах парковки, межтранспортных терминалах для трамваев и автобусов, отелях.
- Информационные стойки (виртуальные или комплектуемые).
- Мобильные руководства.

Также приветствуется сотрудничество органов управления аэропортом с авиаперевозчиками с целью предоставления пассажирам информации перед их высадкой из самолета.

4.1.2. ЛИЧНОСТЬ ПАССАЖИРА: ПЕРСОНАЛИЗАЦИЯ И КАСТОМИЗАЦИЯ

Демографический состав пассажиров развивается, поэтому органы управления аэропортом должны учитывать разнообразнейшие потребности различных типов путешественников, проходящих через терминалы. Таким образом, для предоставления услуг надлежащим образом им необходимо определить, с какими категориями пассажиров им приходится иметь дело.

Пассажиры хотят, чтобы путешествие отвечало их персональным и индивидуальным запросам. Им хочется планировать поездку в соответствии со своими потребностями и получить инструменты, которые сделали бы это возможным. Один и тот же человек может сегодня поехать в командировку по работе, а завтра отправиться в путешествие на каникулы со своей семьей или с друзьями.

В разделе 4.2 представлены примеры распределения пассажиров на категории с целью планирования для них соответствующих услуг. В разделе 6 исследуются технологии, которые помогут аэропортам в дальнейшей персонализации информации, предоставляемой конкретным пассажирам (например, социальные сети, дополненная реальность, контекстно-зависимые приложения).

4

4.1.3. ЗНАЮЩИЙ СВОИ ПРАВА ПАССАЖИР

Прописная истина «знание — сила» может быть в полной мере применена и по отношению к пассажирам. Предоставление пассажиром точной, своевременной информации позволяет им принять собственное решение на различных этапах путешествия, включая затрачиваемое время и проведение свободного времени в аэропорту. Органы управления аэропортом должны быть способны направлять пассажиров через онлайн службы и мобильные приложения, предоставляя им информацию и поддержку, позволяющую упростить путешествие на всех его этапах.

Новые технологии и инструменты могут помочь пассажирам контролировать свое путешествие посредством:

- Регистрации онлайн, включая распечатку багажных этикеток дома
- Самостоятельной регистрации в киосках
- Стойки сдачи багажа (с помощью агента или самостоятельно)
- Самостоятельного выхода на посадку
- Автоматического пограничного контроля
- Приложения к смартфону, предоставляющего персональную информацию о процессах в аэропорту в режиме реального времени, а также общую информацию о коммерческих услугах.

Следует позаботиться о том, чтобы при добавлении таких услуг впечатления пассажиров от аэропорта действительно улучшались. Современные технологии самообслуживания, в целом, должны восприниматься путешественниками как положительное явление.

4.2. КАТЕГОРИИ ПАССАЖИРОВ

Традиционная категоризация основывается на различных продуктах, предлагаемых авиаперевозчиками пассажирам. Эти продукты связаны с различными уровнями обслуживания, например, временем ожидания регистрации, количеством разрешенного багажа, доступом в зал ожидания и т.д.

Другим основанием для категоризации пассажиров может служить частота совершаемых ими путешествий. Для одних пассажиров путешествие может быть единственным за всю жизнь, они ожидают четких инструкций и нуждаются в помощи. Для других путешествие — это обыденное событие, которое должно происходить определенным образом и не доставлять лишних проблем. В таблице ниже представлены категории, которые широко используются в настоящее время.

ТАБЛИЦА 1 - ПРИМЕРЫ ТРАДИЦИОННОЙ КАТЕГОРИЗАЦИИ ПАССАЖИРОВ

ОСНОВАНИЕ	СЛЕДСТВИЕ			
Продукты авиалинии	Первый класс	Бизнес-класс	Эконом-класс	Бюджетные авиалинии
Личные потребности	Дети без сопровождения	Люди пожилого возраста	Люди из разной культурной среды	Люди с ограниченными возможностями
Частота путешествий	Часто	Несколько раз в год	Редко	Первое путешествие
Количество человек	Группы	Семья	Транзитный пассажиропоток	Один
Процесс	Прибытие	Отправление	Пересадка	Различные

Аэропорты могут дифференцировать пассажирские потоки в зависимости от времени, которое требуется проводить пассажирам в разных пунктах обслуживания. В большинстве аэропортов в одиночку путешествуют менее 30% пассажиров. Например, семьи и группы легко создают толпу, так как они говорят друг с другом и пытаются стоять друг к другу поближе, располагаясь в пространстве иначе, чем люди, путешествующие в одиночку.

Объекты аэропорта часто спроектированы только для одного пассажира в заданный интервал времени. Если аэропорт используется в качестве круизного терминала или для чартерных авиарейсов, объекты аэропорта должны соответствовать своему предназначению.

Еще одним основанием для категоризации может служить восприятие пассажирами процесса путешествия. На каждом этапе этого процесса ожидания пассажиров могут отличаться. И, конечно, один и тот же человек может одновременно относиться к нескольким из этих категорий.



Аэропорт «Голубой Дунай» в Линце

4.2.1. НОВЫЙ ПОДХОД

Пассажиров можно рассматривать с различных углов зрения. Мы говорили об информированных пассажирах, пассажирах с персональными запросами и пассажирах, знающими свои права, однако эти аспекты не являются исчерпывающими: впечатления пассажиров зависят также от их чувств и умонастроений во время путешествия.

Люди пожилого возраста и те, кто путешествует впервые, могут нуждаться в более индивидуальном обслуживании. Семьям необходимо больше пространства, и они тратят больше времени на проверки. Пассажиры из разной культурной среды могут по-разному понимать знаки и нуждаться в других видах продуктов и напитков. Органы управления аэропортом должны также найти способы информирования пассажиров на их языке и использовать знаки или пиктограммы, понятные для всех. В некоторых культурах значение цветов и даже цифр может толковаться по-разному, оказывая влияние на поведение людей и испытываемое ими чувство безопасности.

4

«Новое поколение» пассажиров хочет, чтобы путешествие соответствовало их индивидуальным потребностям; им хочется гибкого обслуживания и удовлетворения своих запросов в любой момент. Они не желают следовать по чьим-то стопам; они хотят заниматься тем, чем им угодно, и так, как им этого хочется.

Важно понимать, какой тип путешественников является наиболее ценным для вашего аэропорта!



- Сегментация, прежде всего, основывается на отношениях и ценностях людей, а не только на их поведении в аэропорту
- Определите, какая группа людей тратит время и деньги в вашем аэропорту и на этой основе разрабатывайте ваши предложения, средства коммуникации и комфортные условия окружающей среды.

ПРИМЕРЫ ОПРЕДЕЛЕНИЯ ЦЕЛЕВОЙ ГРУППЫ

Источник: Swedavia, шведские аэропорты



РАЦИОНАЛЬНЫЕ РЕГУЛЯРНЫЕ ПУТЕШЕСТВУЮЩИЕ

12% пассажиров
26% всех рейсов
19% тратящих деньги

«Я путешествую, чтобы добраться из пункта А в пункт Б»



ПОЗИТИВНО НАСТРОЕННЫЕ ПУТЕШЕСТВЕННИКИ, ПОЛУЧАЮЩИЕ УДОВОЛЬСТВИЕ ОТ ЖИЗНИ

5% пассажиров
12% всех рейсов
15% тратящих деньги

«Наш отпуск начинается прямо в аэропорту»

Сегментация может основываться на поведении людей, но это только одно из измерений, в котором могут быть рассмотрены впечатления пассажиров. Примерами других измерений, относящихся к планированию впечатлений пассажиров, могут служить следующие примеры:

→ ВРЕМЯ, ПРОВЕДЕННОЕ В АЭРОПОРТУ ДО ОТПРАВЛЕНИЯ

- Пассажиры, прибывающие в аэропорт незадолго до отправления, ожидают эффективного осуществления процессов, связанных с полётом, и сокращенных процедур в аэропорту (оформление ручной клади, веб-регистрация, мобильный посадочный талон) и будут использовать некоторые коммерческие предложения.
- Пассажиры, прибывающие в аэропорт задолго до отправления, могут согласиться на более длительное выполнение процессов, связанных с полётом; они ожидают комфортного времяпровождения в залах ожидания и в зонах отдыха, пользуются коммерческими предложениями, услугами связи и, возможно, новыми способами проведения досуга.

→ ПРОДОЛЖИТЕЛЬНОСТЬ ПУТЕШЕСТВИЯ (КОЛИЧЕСТВО НОЧЕЙ, ПРОВЕДЕННЫХ ВНЕ ДОМА)

- Одним из факторов, на основании которого пассажиры могут быть разделены на категории, по-разному участвующие в процессах, протекающих в аэропорту, является продолжительность путешествия: более или менее трёх ночей, проведенных вне дома.
- При поездке, которая длится менее трёх дней, для удовлетворения нужд пассажира во время путешествия достаточно только ручной клади; парковка машины обычно считается доступной по цене; наиболее подходящий метод регистрации — регистрация онлайн, а досмотр — это первый контакт с аэропортными процедурами, в котором задействован пассажир во время пребывания в аэропорту.
- При поездке, превышающей этот срок, наиболее вероятно, что первым впечатлением, полученным пассажиром в аэропорту, станет сдача багажа или традиционная регистрация; наиболее дешевым способом добраться до аэропорта будет общественный транспорт или такси; в ответ на коммерческое предложение пассажир может купить товары, которые пригодятся ему в пункте назначения.



Аэропорт Франкфурта

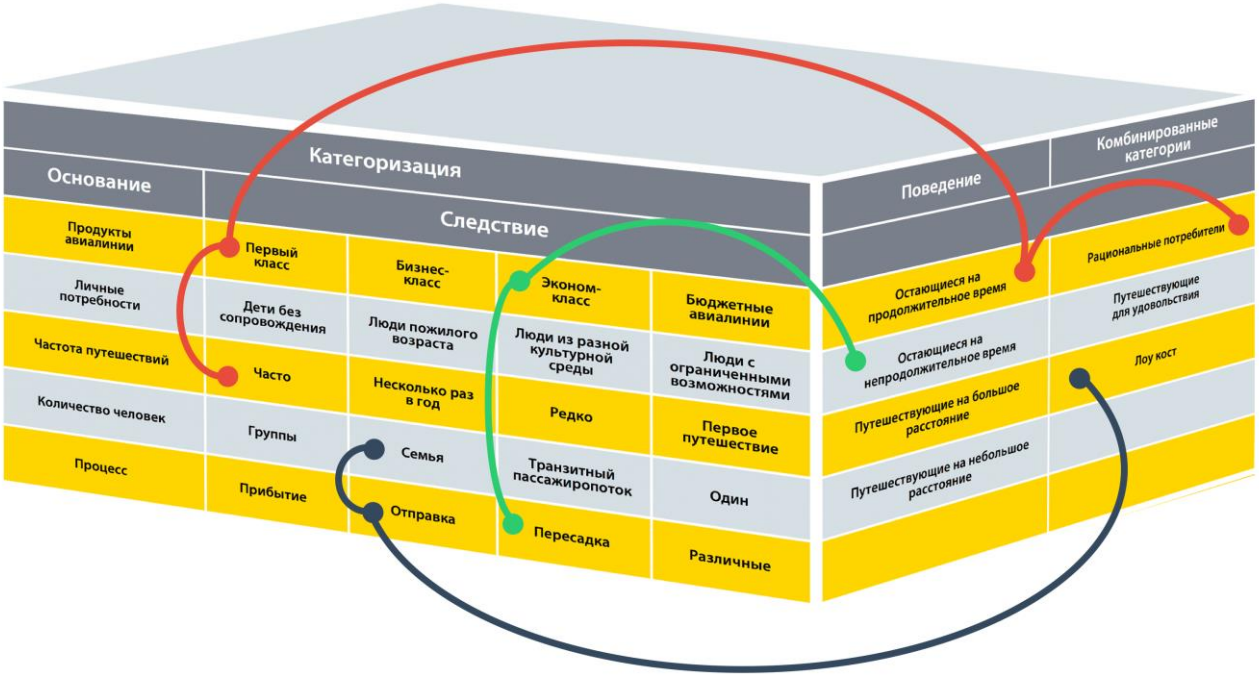
4

4.2.2. КАТЕГОРИИ ПАССАЖИРОВ: МНОГОМЕРНАЯ МОДЕЛЬ

Все измерения могут быть сопоставлены, чтобы создать карту потребностей и ожиданий пассажиров.

Таким образом, таблица 1 может превратиться в многомерную модель:

ТАБЛИЦА 2 - КАТЕГОРИИ ПАССАЖИРОВ: МНОГОМЕРНАЯ МОДЕЛЬ



Любые свойства, занесенные в диаграмму, могут быть взаимозависимы и связаны с обычными личностными характеристиками пассажира: возраст, пол, образование, профессия, причина путешествия, место жительства и т.д.

Каждый орган управления аэропортом должен анализировать сообщество своих пассажиров, чтобы определить модель категоризации, наиболее подходящую для описания главных матриц спроса, которые лучше всего отображают тот рынок, к которому они относятся.

4.3. ПОНИМАНИЕ НУЖД И ОЖИДАНИЙ ПАССАЖИРОВ

После того, как орган управления аэропортом выяснил, какая категория пассажиров, скорее всего, воспользуется объектами их терминала, на основании типа трафика (международный, внутренний и т.д.) и соответствующих нормативных требований можно определить, какие услуги необходимо предложить пассажирам.

Аэропорты можно эксплуатировать на минимальном уровне в соответствии с местными, региональными, государственными и международными правилами. Однако, чтобы дифференцировать услуги для пассажиров, эксплуатации на минимальном уровне может быть недостаточно. Мы определили три уровня впечатлений пассажиров: **требуемый, ожидаемый** и **превосходящий ожидания**. Эти уровни можно использовать как инструмент для определения целей обслуживания пассажиров.

Прежде всего, «требуемый» уровень состоит из обязательных процессов и требований к объектам аэропорта, установленных или властями, или операторами аэропорта, или клиентами. Во вторых, «ожидаемый» уровень в представлении клиента подразумевает серию услуг, которые аэропорт должен быть в состоянии предоставить, чтобы считаться хорошим аэропортом. В третьих, уровень «превосходящий ожидания» состоит из услуг, которые станут для пассажиров приятным сюрпризом. Эти три уровня могут отличаться для каждого аэропорта и для каждого терминала в одном аэропорту в зависимости от подхода к работе аэропорта и в соответствии с текущими нуждами и потребностями клиента.

ТРЕБУЕМЫЙ

- Аэропорт предлагает основные услуги для осуществления трафика пассажиров. Это может быть региональный аэропорт с двусторонним трафиком и часто с недорогими перевозчиками.
- Уровень обслуживания соответствует нормативным требованиям и основным потребностям пассажиров.
- Помещения чистые, процессы соответствуют официальным требованиям, а комбинация трафика поддерживается необходимыми службами.

ОЖИДАЕМЫЙ

- Аэропорт хочет поддерживать различные комбинации трафика и конкурирует с окружающими аэропортами или другими видами транспорта
- Аэропорт может быть главным аэропортом страны; он хорошо функционировал в прошлом и стремится к поддержанию хорошего уровня общего обслуживания.
- Данный уровень предполагает, что в аэропорту уже существуют некоторые услуги, оказываемые на высоком уровне, в частности, в сфере коммерческих предложений.

ПРЕВОСХОДЯЩИЙ ОЖИДАНИЯ

- Преимущества могут быть добавлены путем введения новых подходов, с помощью которых пассажир проходит необходимые этапы. Это могут быть динамические инструкции через персональные мобильные устройства.
- В аэропорту должен быть элемент «фактора привлекательности»: это может быть какая-то очень заметная отличительная особенность или значительные новшества, влияющие на чувства, зрение или слух пассажиров.
- С течением временем некоторые из этих элементов становятся предсказуемыми, поэтому необходимо постоянное их обновление, напр. бесплатный и быстрый WiFi, предлагаемый аэропортом, очень высоко ценится в настоящее время, но он начинает превращаться в обычную услугу, наличие которой ожидается как должное в большинстве хороших аэропортов.

На рисунке ниже показаны некоторые примеры таких уровней впечатлений и ожиданий на общем уровне.

РИСУНОК 2 - ПИРАМИДА УРОВНЕЙ ВОСПРИЯТИЯ ПАССАЖИРА



**5 лет назад бесплатный WiFi считался преимуществом аэропорта и относился к самому высокому уровню обслуживания!*

В следующих главах мы рассмотрим впечатления пассажиров в связи с этими тремя уровнями и проанализируем их под тремя разными углами зрения. Впечатления пассажиров — это сумма взаимосвязанных, но не взаимозаменяемых факторов; внешний вид **помещений** и производимое ими впечатление; эффективные **процессы**, ориентированные на пассажиров, и контакты между **людьми**.

ПОМЕЩЕНИЯ	ПРОЦЕССЫ	ЛЮДИ
• Дизайн повторяется от одного аэропорта к другому, со своими индивидуальными особенностями • Функциональность - Объекты спроектированы для определенных целей - Ориентирование инстинктивное, естественное • Быстрые реакции, способность усваивать новые технологии и процессы	• Процессы протекают плавно и размеренно • Планирование услуг • Совместная работа	• Дружелюбие и улыбчивость • Правило «лишней мили» • Все сообщество аэропорта работает на благо клиента

5

УСИЛЕНИЕ ВПЕЧАТЛЕНИЙ ПАССАЖИРОВ С ПОМОЩЬЮ ПОДХОДА ППЛ

5 УСИЛЕНИЕ ВПЕЧАТЛЕНИЙ ПАССАЖИРОВ С ПОМОЩЬЮ ПОДХОДА ППЛ (ПОМЕЩЕНИЯ – ПРОЦЕССЫ - ЛЮДИ)

Три основных элемента «помещения - процессы – люди» вместе формируют суть впечатлений пассажиров.

Дизайн **помещений** должен быть функциональным; кроме того, он должен нравиться клиентам и обеспечивать приятную атмосферу в аэропорту. Терминалы должны быть чистыми, привлекательными, легкими в отношении ориентирования и легко опознаваемыми, создающими благоприятное впечатление об аэропорте.

Процессы в аэропорту должны протекать плавно на протяжении всего пути, без лишних этапов, и быть предсказуемыми без неприятных неожиданностей. Вывески в аэропорту должны быть информативными и направлять пассажира к соответствующим процессам; они должны быть написаны на понятном для пассажира языке.

Услуги всегда предоставляются **людьми** для других людей. Даже если на различных этапах процесса имеет место самообслуживание, органы управления аэропортом должны признавать необходимость точек взаимодействия, где помощь персонала является необходимой и желанной. Органы управления аэропортом должны относиться к пассажирам с уважением, с учетом разницы культур и потребностей пассажиров с разными особенностями характера.

РИСУНОК 3 - ФОРМИРОВАНИЕ ВПЕЧАТЛЕНИЙ ПАССАЖИРОВ С ПОМОЩЬЮ ППЛ



Баланс между этими тремя элементами имеет большое значение. Если дизайн помещений современный, но процессы неясны и пассажирам трудно их понять, впечатления от аэропорта не будут хорошими. Если процессы проходят без затруднений, но помещения грязные и неприятные, впечатление не будет благоприятным. Одно негативное взаимодействие с каким-либо служащим аэропорта также может испортить впечатления пассажира.

Другой аспект впечатлений пассажиров — это стресс, испытываемый ими во время путешествия (РИС. 4, стр.32). После попадания в терминал пассажир сталкивается с несколькими этапами и зонами, где уровень стресса увеличивается, и где следует уделять внимание на то, как облегчить путешествие. Успешные шаги, предпринятые с целью облегчения наиболее стрессовых ситуаций, окажут на пассажиров самое большое влияние. На РИС. 4 представлен пример того, как процессы связаны с уровнями стресса. Определение большинства стрессовых зон в каждом аэропорту поможет сфокусироваться на тех процессах, которые являются критически важными.

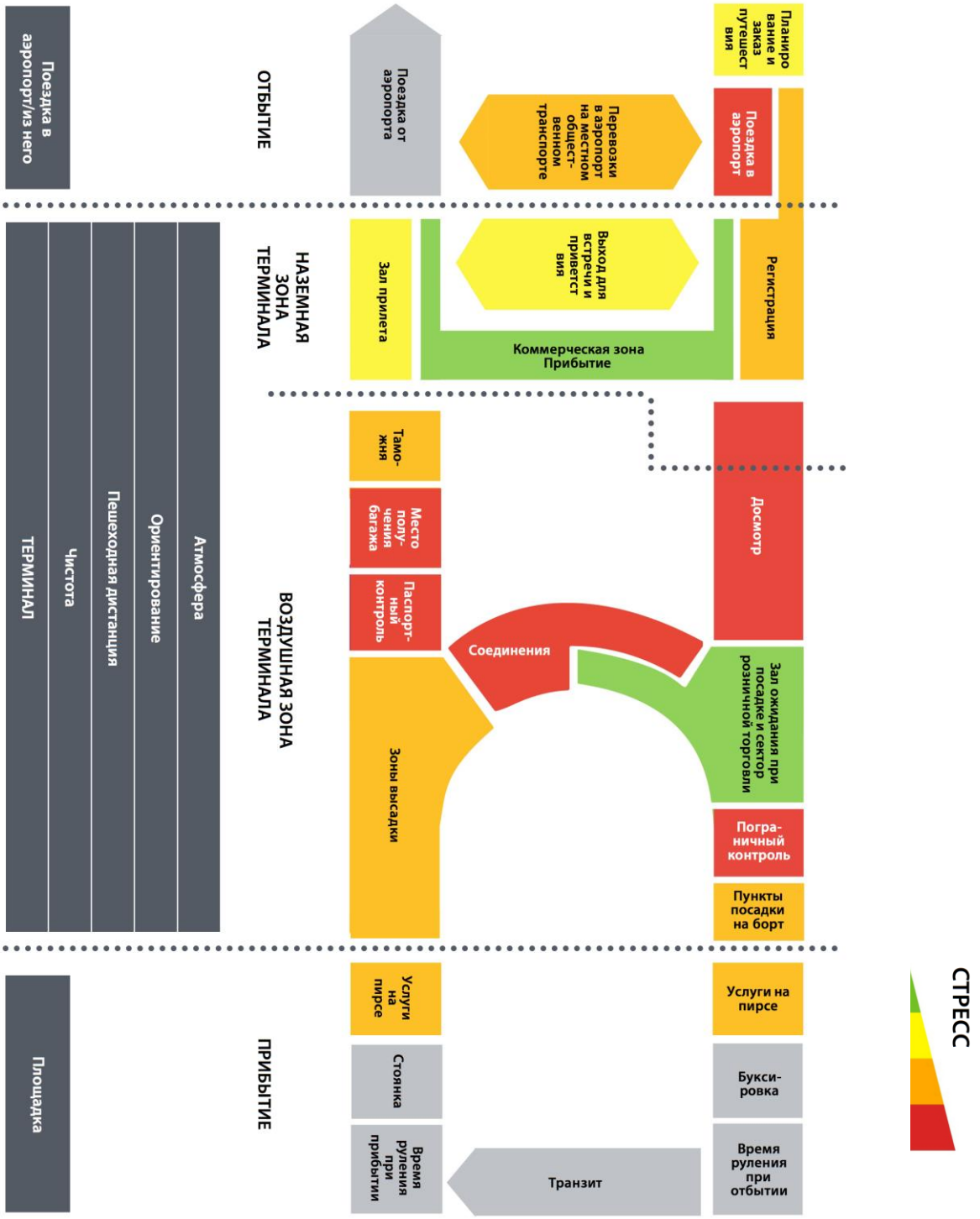


Аэропорт Цюриха

В следующих разделах обсуждаются три упомянутые нами элемента, и описывается возможное использование пирамиды восприятия пассажира. Для каждого элемента ППЛ (помещения, процессы, люди) в начале раздела приводится пример того, как аэропорты могут использовать пирамиды для определения своих целей, чтобы достигнуть нужного уровня впечатлений пассажиров. Подход с пирамидами можно использовать для мелких или крупных пунктов обслуживания в соответствии с нуждами аэропорта.

РИСУНОК 4 - КАРТА СТРЕССА ПАССАЖИРА ОТ ПУТЕШЕСТВИЯ

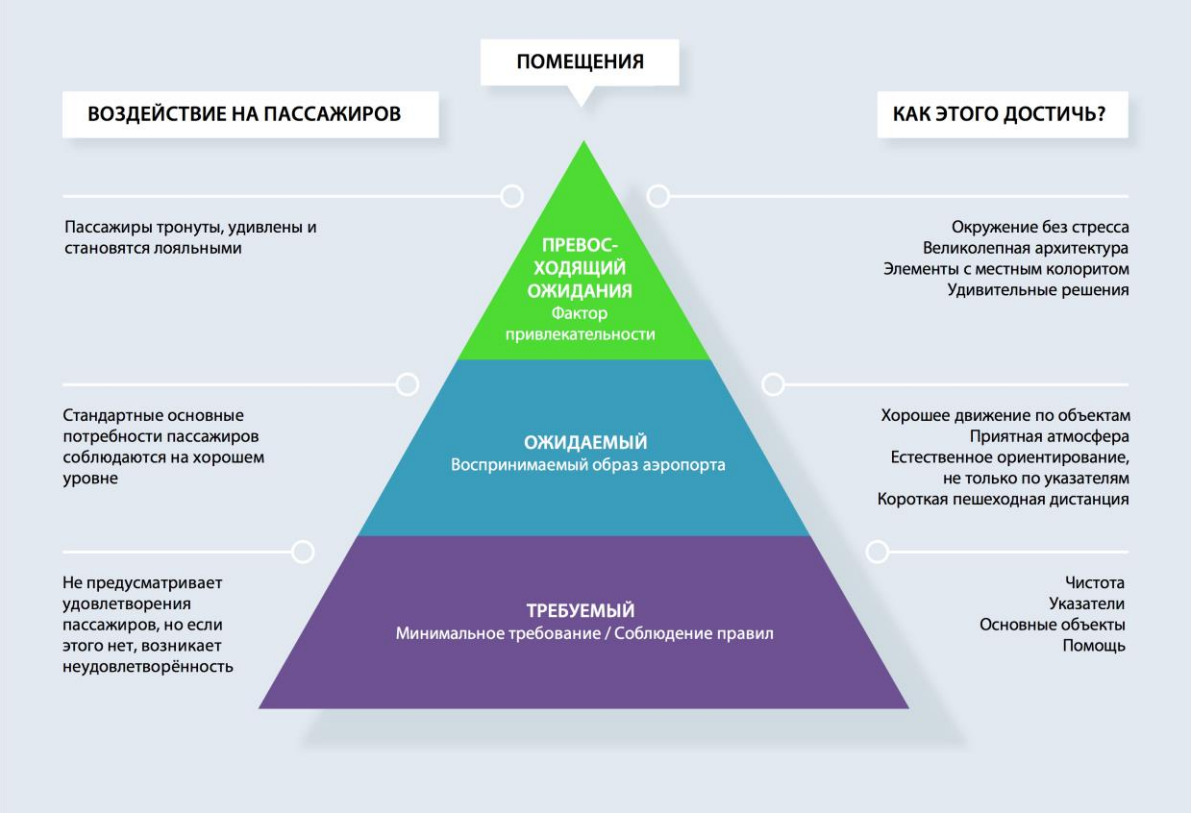
(на основании диаграммы процессов, протекающих в аэропорту, разработанной отделом маркетинга и прогнозирования - аэропорт Хитроу)



5.1. ВПЕЧАТЛЕНИЯ ПАССАЖИРОВ: ПОМЕЩЕНИЯ

На рисунке ниже показано, как использовать пирамиду уровней восприятия пассажиров для улучшения помещений терминала.

РИСУНОК 5 - ПИРАМИДА УРОВНЕЙ ВОСПРИЯТИЯ ПАССАЖИРАМИ ПОМЕЩЕНИЙ



5.1.1. ДОСТУП К АЭРОПОРТУ, ИНТЕРМОДАЛЬНОСТЬ

Путешествия отдельных пассажиров редко начинаются или заканчиваются в аэропорту. Аэропорт работает, как интермодальный транспортный узел, где пассажиры перемещаются между различными видами транспорта, чтобы добраться из одного пункта в другой. Для того, чтобы максимально увеличить благоприятные впечатления пассажиров, крайне важно наладить быстрый, эффективный и экономный трансфер в аэропорт и из аэропорта.

Кроме того, для больших транзитных аэропортов хорошие интермодальные связи также означают, что аэропорт будет работать как транспортный узел для многих видов транспорта, где трансферы типа «поезд-автобус», «автобус-автобус» или «поезд-поезд» могут осуществляться в широких масштабах. Увеличение потоков пассажиров способствует увеличению частоты и количества пунктов назначения, обслуживаемых общественным транспортом.

Чтобы наладить интермодальные связи в аэропортах, все транспортные средства/службы доступа должны быть удобно расположены и быть легкодоступными. Хорошие вывески и информация о трафике в режиме реального времени являются ключевыми элементами для облегчения интемодальных связей.

5

Интеграция транспортной сети должна улучшаться компетентными органами власти и другими транспортными службами; особое внимание следует уделять нахождению действенных и эффективных комодальных решений. Аэропорт является местом слияния воздушного, железнодорожного и автомобильного транспорта в качестве пунктов доступа Европейской транспортной сети. Особый интерес, с точки зрения улучшения впечатлений пассажиров об аэропорте, представляют собой инвестиции в интеллектуальные транспортные системы (ITS). Это системы, в которых информационные и коммуникационные технологии применяются в области транспорта, включая инфраструктуру, транспортные средства и пользователей, управление трафиком и мобильностью, а также связи с другими способами транспортировки (Директива 2010/40/ЕС).

Впечатления пассажиров, полученные в результате оценки аэропорта, складывается на основании четкой, полученной во время передвижения по аэропорту, информации о предоставляемых услугах и возможности пересадки с одного вида транспорта на другой, а также четких информационных указателей во всех местах.

Как показано на РИС. 4 (стр. 32), первые признаки стресса появляются тогда, когда пассажир приближается к зоне терминала на машине или общественном транспорте, и он не уверен, тот ли это терминал и вовремя ли он к нему приехал. Сотрудничество с партнерами по другим видам транспорта является жизненно важным для получения хороших впечатлений.

ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ПАССАЖИРАМ ИНФОРМАЦИИ: КАК ЭТО СВЯЗАНО С ИНТЕРМОДАЛЬНОСТЬЮ?

- Предоставление информации о трансфере в аэропорт вылета и из аэропорта прилёта до конечного пункта назначения перед началом путешествия.
- Облегчение провоза багажа (напр., пассажирам часто не хватает места для хранения багажа в поезде).
- На борту самолёта после прибытия следовало бы оповестить пассажиров о трансфере из аэропорта в город, когда экипаж делает объявления о транзитных рейсах.
- Указатели в терминалах должны быть хорошо заметными.
- Инфраструктура является важной, но и уровень обслуживания должен быть соответствующего качества (напр., первый и последний рейс должны стоять в расписании достаточно рано/достаточно поздно, чтобы скоординировать первый и последний рейс и частоту полётов).

5.1.2. ТЕРМИНАЛЫ

В этом разделе мы будем использовать примеры и аналитические прозрения для освещения факторов, регулирующих управление терминалами аэропорта и возможностей для их улучшения. Мы обсудим, какие элементы следует принять во внимание, чтобы обеспечить пассажирам комфорт и хорошее самочувствие, а также приятное времяпровождение в аэропорту.
Мы предлагаем вам не просто список, что следует делать и чего нельзя; это «пища для размышлений» о том, как можно оптимизировать определенные условия.

Будут рассмотрены следующие моменты, влияющие на впечатления пассажиров:

- Пешеходная дистанция
- Естественное ориентирование
- Окружающая обстановка
- Чистота и техобслуживание

5.1.2.1.ЗНАЧЕНИЕ ПЕШЕХОДНОЙ ДИСТАНЦИИ

Пешеходная дистанция свойственна помещениям терминала и, в первую очередь, зависит от его функциональной конструкции и планировки. Изменения можно внедрить путем приспособления/изменения инфраструктуры или различного размещения вспомогательных средств (например, пунктов посадки на борт, конвейерных лент для получения багажа, стоек регистрации).

Пешеходные дистанции в терминалах воспринимаются пассажирами в зависимости от различных факторов, таких как время, которым они располагают, физической возможности ходить пешком, количества переносимого багажа, условий терминала, а также услуг и развлечений, предлагаемых по пути. Сложность достижения определенного места также влияет на восприятие пешеходной дистанции.

Чтобы улучшить общие впечатления пассажиров от аэропорта, необходимо оптимизировать пешеходные дистанции. Главные индикаторы - это общая пешеходная дистанция от наземной зоны отправления до пункта посадки на борт, от пункта высадки до наземной зоны прилёта, а также между пунктами посадки при транзите. Органы управления аэропортом должны тщательно анализировать пешеходные дистанции для разных групп пассажиров. Определенные группы пассажиров, такие как пассажиры премиум класса или пассажиры особых рейсов, могут воспользоваться привилегированными пешеходными дистанциями, отдельными от всех пассажиров.

Чтобы сократить пешеходную дистанцию внутри терминалов, предлагаются такие меры по проектированию или эксплуатации:

- Конструкция терминалов с
  - короткими маршрутами для пассажиров, которые несут проверенный багаж.
  - короткие вестибюли.
  - зоны посадки на автобус рядом с торговыми заведениями воздушной зоны
  - установки регистрации и сдачи багажа, расположенные на пути от входа в аэропорт до пункта досмотра.
  - легкодоступные обслуживающие устройства.
  - автоматическое направление людей (APM) для соединения различных вестибюлей и терминалов.
  - немногочисленные изменения уровня и точки ориентации.
- Размещение пунктов посадки на борт с более короткими пешеходными дистанциями на рейсы
  - с большим количеством пассажиров;
  - с большим количеством пассажиров премиум класса;
  - с большим количеством лиц с ограниченными возможностями
  - для бизнес-направлений;
  - для определенных авиалиний.
- Размещение вспомогательных средств (пунктов посадки на борт, лент для багажа, стоек регистрации/сдачи багажа) в непиковые часы работы только с короткими пешеходными дистанциями.
- Размещение рейсов с большим количеством транзитных пассажиров близко к пересадочным рейсам.

Пассажирам должна предоставляться информация о пешеходной дистанции, так как многие из них могут быть не знакомы с помещениями терминала. Следовательно, время перехода к пункту посадки на борт могло бы отображаться на определенных ориентирах, расположенных в терминале. Таким образом пассажиры, у которых достаточно времени, чтобы дойти до пункта посадки на борт, будут иметь возможность воспользоваться обслуживающими устройствами в зале ожидания аэропорта и получить более позитивные впечатления об аэропорте.

5

5.1.2.2.ЗНАЧЕНИЕ ЕСТЕСТВЕННОГО ОРИЕНТИРОВАНИЯ

Услышав о «естественном ориентировании», большинство из нас сначала думает о таких опциях, как сигналы, указатели и вывески, которые помогают людям найти путь. Но достаточно ли просто поставить указатель на каждом входе, возле каждой двери и в каждом коридоре? На этот вопрос ответить не просто, поскольку естественное ориентирование очень сильно зависит от архитектурных характеристик здания и/или его пространства. Чем больше поворотов или изменений направления, уровня и зданий или их части, тем более важно наличие факторов, направляющих людей в пункт назначения. Другими словами, одного способа предоставления информации не достаточно; необходимо несколько разных средств.



Аэропорт Лиссабона

При внедрении естественного ориентирования в конструкцию терминалов следует помнить о достижении равномерного потока пассажиров. Минимизация уровней и изменений направления, а также ключевых точек ориентации пассажиров на их пути через терминал должна быть одной из задач планирования аэропорта.

Изначально, процессно-ориентированная планировка в форме и конструкции зданий, должна обеспечивать естественное ориентирование в аэропорту. Это означает, что движение по прямой от парковки или места высадки из машины к кассе и дальше – к пунктам регистрации, проверки посадочного талона, досмотра и магазинам, а после к пункту посадки на борт – облегчает ориентирование и дает пассажирам ощущение, что они все делают правильно, так как им никогда не нужно отклоняться от курса, который следует по логичному маршруту.

ПОВЕДЕНИЕ ЧЕЛОВЕКА И ЕСТЕСТВЕННОЕ ОРИЕНТИРОВАНИЕ

5

Когда человек заходит в неизвестное место, а системы указателей не четкие, уровень фрустрации и стресса возрастает, особенно если человек боится полета или испытывает дефицит времени. В такие моменты большинство людей воспринимают окружающую обстановку как опасную, и это приводит к тому, что определенные части мозга концентрируются исключительно на выживании и тормозят процессы рационального мышления. Выражаясь научным языком, в таких ситуациях ствол мозга берёт на себя контроль над принятием решений и ориентируется в соответствии со своим опытом и инстинктами или интуицией. Когда это происходит, люди реагирую бессознательно, проявляя свой характер на самом примитивном уровне.

Звуки, уровень окружающего шума, запахи и источники света воспринимаются более интенсивно и обрабатываются мозгом. Чем более неясной и интенсивной является такая смесь, тем выше уровень стресса и выше выброс адреналина. Как мы можем противодействовать этому? Как может естественное или интуитивное ориентирование помочь пассажирам?



Аэропорт Гётеборг-Ландветтер

5 → ЗНАЧЕНИЕ ПРЕДСКАЗУЕМОСТИ

Ключевым моментом является предсказуемость. Частично это относится к ориентированию и указателям, которые упоминались выше. Необходимо обеспечить существенное отличие таких указателей от другой информации в этом же месте (например, с помощью цвета, формы или размера) и их чёткую видимость и распознаваемость (например, с помощью размещения и размера шрифта и/или фона). Тут важен уровень распознаваемости, так как она помогает пассажиру быстро определить необходимую информацию в «информационных джунглях» аэропорта.



Аэропорт Цюриха

В большинстве аэропортов, если не во всех, эти принципы уже успешно внедрены. Однако при рассмотрении концепции указателей с точки зрения иностранных пассажиров мы получаем нечто иное. Путешествующие заграницу перемещаются через различные аэропорты, в каждом из которых они должны постоянно сталкиваться с подсознательным чувством замешательства, приспосабливаться и переориентироваться к указателям каждого аэропорта. Помогли бы одинаковые указатели во всех аэропортах распознаванию и снижению неопределенности и стресса, а также естественному ориентированию? Да, конечно! Но в результате была бы утеряна индивидуальность и эксклюзивность каждого аэропортовского бренда, так как указатели часто являются ключевыми элементами в контексте общего внешнего вида любого аэропорта.

Психология восприятия информации говорит нам о том, что краткосрочная память может сохранять максимум семь визуальных или акустических элементов, либо порции информации одновременно (в нашем случае, речь идет об информации или знаках, связанных с направлением). В данном случае, «краткосрочная» означает время сохранения информации длительностью в среднем от 20 до максимум 30 секунд. Только повторение этой информации создает связь с долгосрочной памятью и уверенностью в том, что мы действуем правильно (известный эффект в рекламе, в которой компания или продукт несколько раз упоминаются в 30-секундном ролике и, таким образом, мы лучше их запоминаем).

ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРОСТОТЫ

Таким образом, получается, что информация не должна включать более семи элементов одновременно, чтобы не перегрузить когнитивные способности человека. Более того, пункты получения информации не должны находиться друг от друга на расстоянии больше 20-30 секунд (30-40 метров при нормальной пешеходной скорости 5 км/час), или они должны проектироваться и отображаться на уровне глаз: так, чтобы люди могли увидеть и определить следующий пункт получения информации, исходя из местоположения предыдущего (предсказуемость).

Другой аспект предсказуемости — это пространственный обзор. Тут играет роль пространственное ориентирование и обработка доступной информации. Логична и правдоподобна имеющаяся информация, или она ещё больше запутывает смотрящего? Является ли она четким руководством, или знаки указывают на закрытые двери, коридоры, которых не видно сразу или другие препятствия? После восприятия информации необходимо убедиться в том, что переход к следующей части информации свободен, по крайней мере, визуально.



Аэропорт Хельсинки-Вантаа

КОММЕРЧЕСКИЕ УСЛУГИ

Аэропорты также сталкиваются с необходимостью увеличить коммерческую прибыль без ущерба для пассажиропотока в терминале или для нахождения пути и общей ориентации. С одной стороны, с коммерческой точки зрения, нам необходимо убедиться в том, что посетитель аэропорта обойдет каждый уголок магазина, но с другой стороны, процесс прохождения должен быть плавным и ясным. Пока сохраняется тенденция устанавливать точки продажи таким образом, чтобы люди должны были проходить через магазины (схема «прохода»), должна быть зона, где пассажиры могут сориентироваться. В такой зоне должен быть проход к самолёту через магазины и должны иметься средства, позволяющие пассажирам следить за временем. Хорошая рекомендация по расположению коммерческих услуг в терминале, это располагать их по пути, а не на пути. Зоны продажи — это в лучшем случае одна из частей аэропорта, обеспечивающих хорошие впечатления пассажиров.

5

→ ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ОБРАЗЦОВ ИНТУИТИВНОГО ПОВЕДЕНИЯ ЧЕЛОВЕКА ПРИ ОРИЕНТИРОВАНИИ

Ориентирование в пространстве и в помещениях, с другой стороны, подвергается физическому влиянию. Люди предпочитают двигаться вперед к свету, а не в темноту, таким образом, проход или конечная точка должны быть достаточно освещены и/или выделены из окружения. Однако этот принцип может часто вступать в конфликт с коммерческими интересами аэропорта. Тихие зоны воспринимаются, как более приятные и менее стрессовые, чем шумные, поэтому люди пытаются ходить по более тихим зонам или перемещаться по направлению к ним.

Рекомендуется, чтобы проходы и коридоры имели такую форму, которая разрушала бы звуковые волны, или чтобы были построены из звукопоглощающих материалов: это позволяет пассажирам чувствовать себя в безопасности и свободно ориентироваться. Например, дерево — это дорогой материал, но его поверхность или структура после обработки становится шумоглушащей или звукопоглощающей; этот материал теплый и натуральный. Для пола, потолка или вдоль проходов можно использовать другие материалы, уменьшающие уровень шума. Даже островки коммерческой рекламы могут обладать звукоразрушающим или звукопоглощающим эффектом.

Другой вариант облегчения ориентирования и увеличения предсказуемости — это направление пассажиров с помощью элементов ориентирования, размещенных на полу или на потолке. Пути можно пометить или указать каким-либо другим способом с помощью цвета или, например, различных материалов. Многие аэропорты экспериментируют со световыми указателями на потолке или под потолком, а также с цветными знаками на полу. Однако эти методы дорогие и могут быть приспособлены не к каждой ситуации; в сложных ситуациях они могут усилить стресс вместо того, чтобы его снять.

Это всего лишь несколько аспектов, отражающих важность естественного или интуитивного ориентирования, и они могут существенно отличаться в зависимости от социальной или культурной среды. По сути дела, однако, человеческая мотивация к действию или реагированию всегда была похожей, если не идентичной. Список факторов влияния, представленный выше, не является исчерпывающим, и должен рассматриваться каждым аэропортом отдельно. Органы управления аэропортом должны выделить много времени и средств на решение этого вопроса, если они хотят, чтобы у пассажиров осталось хорошее впечатление от аэропорта. Концепция и внедрение ориентирования часто имеет решающее значение при оценке аэропорта пассажиром.

5.1.2.3.ЗНАЧЕНИЕ ОБСТАНОВКИ

Чтобы описать влияние окружающих условий (обстановки) на хорошее самочувствие пассажира или на его впечатления от путешествия, мы должны сначала понять, в чем это влияние заключается. Его можно условно разделить на пять категорий:

- Экстерьер и окрестности
- Дизайн интерьера
- Конструкция и структура
- Декор
- Человеческий фактор

Четыре из этих категорий содержат физические, структурные и проектные переменные. Пятая категория дает понять, что люди также играют определенную роль в создании атмосферы аэропорта.

ЭКСТЕРЬЕР И ОКРЕСТНОСТИ

5

Обстановка какого-либо места, будь то запланированная, специфическая или та, которую хотелось бы достичь, не обязательно ограничивается несколькими квадратными метрами в здании или в комнате. Пассажиры начинают воспринимать атмосферу аэропорта даже до их попадания в терминал. Она включает, среди прочего, характеристики здания, такие как архитектура, высота и цвет, входы, знаки и витрины, а также использование окружающего пространства, которое может состоять из нескольких точек продажи, улиц, места для парковки или зеленых зон.

Пассажиры воспринимают всё видимое ими; обрабатывают и интерпретируют полученную информацию и впитывают окружающую атмосферу в соответствии со своими ожиданиями, страхами и предчувствиями от путешествия или полёта. Следует отметить, что чем больше отличие между внутренними представлениями пассажира и внешней картинкой, тем выше уровень испытываемого им стресса.



Амстердамский аэропорт Схипхол

Как могут повлиять эти аспекты на восприятие пассажиром аэропорта? Ответ простой и стоит того, чтобы его повторить: путем осознанного, сознательно выбранного и точного позиционирования:

- Аэропорт с лучшими показателями деятельности или игрок среднего класса?
- Какое впечатление хотел бы производить аэропорт?
- Как бы аэропорту хотелось быть воспринятым обществом?

У аэропорта уже есть репутация или он хотел бы получить определенную репутацию? И внешнее, и внутреннее пространства должны быть адаптированы к этой цели. Если создана положительная атмосфера с надлежащими средствами коммуникации, она оправдает ожидания и рассеет страхи будущих пассажиров и, таким образом, повлияет на их уровень стресса во время путешествия. Необходимо стремиться к созданию благоприятной атмосферы, так как она является частью впечатлений пассажиров.

5 → ДИЗАЙН ИНТЕРЬЕРА

Данная категория включает в себя наружные признаки интерьера аэропорта, т.е. все впечатления, которые можно получить посредством зрения, слуха, обоняния или осязания, и которые также можно обозначить термином «дизайн окружения». В частности, сюда входят: температура, вентиляция, яркость, уровень шума, цветовой спектр, легкость ориентирования и, особенно, чистота.

К особенностям атмосферы аэропорта, которые все чаще встречаются в течение последних лет, относится фоновая музыка, знакомая большинству по торговым центрам. Под медленную музыку люди передвигаются медленнее, и это может стимулировать потребительское и покупательское поведение пассажиров в коммерческих зонах (спонтанные покупки). Быстрая музыка, с другой стороны, заставляет людей подсознательно двигаться быстрее в ритме с ней. Однако использование такого эффекта в аэропортах связано не только с коммерческими мотивами; в определенных зонах это способствует снятию стресса у пассажиров.

Зоны ожидания — это типичные места аэропорта для проигрывания спокойной, расслабляющей и медленной фоновой музыки. В зоне регистрации следует уменьшить беспокойство и дефицит времени, которые испытывают ожидающие люди. В зоне контроля важно смягчить волнение пассажиров перед контролем, проводимым уполномоченным для этого персоналом, который, с точки зрения некоторых пассажиров, уже заведомо считает пассажиров представляющими потенциальную угрозу.

Сотрудники аэропортов, где в каждой из этих зон использовалась музыка, отметили ее положительное влияние на пассажиров, на персонал и, в конечном счёте, на эффективность происходящих там процессов. Существуют и другие средства помимо фоновой музыки, которые помогают достичь расслабления, хорошего самочувствия и настроения. Звуки ветра, пение птиц или звуки, издаваемые животными, шум текущей воды, звуки леса и многие другие помогают создать совершенно особую атмосферу.



Аэропорт Восточного Мидленда

Цвет — еще один широко используемый способ для создания настроения. Однако тут важно учитывать культурологические факторы, так как цвета воздействуют на людей совершенно по-разному. Некоторые цвета не одинаково воспринимаются в разных культурах и могут вызвать нежелательные эмоции у пассажиров. Свет — это аналогичный инструмент, который можно использовать для создания нужного настроения. В зависимости от того, является ли освещение концентрированным, равномерным, мигающим, ярким, смягченным и теплым или приглушенным, оно очень сильно влияет на физиологическое и физическое состояние людей. Данный принцип уже применяется в различных областях, и свет представляет собой инструмент, который, обладая наименьшей стоимостью, больше всего оказывает влияние на создание настроения.

К естественным способам улучшения настроения относится дневной свет, растения и даже аквариумы. Являясь хорошо знакомыми для каждого человека, эти факторы систематически вызывают то же самое настроение, в большинстве случаев спокойствие, расслабление и доверие. Как ни странно это прозвучит, но важно помнить, что большинство людей с детства относятся к природе с любовью. Им нравится наличие природных компонентов в интерьере, даже если они воспринимают их только на подсознательном уровне. Климатические факторы так же важны, как и акустические, обонятельные или визуальные, однако мы не будем рассматривать их подробно, поскольку они должны проектироваться для конкретных условий и культур.

→ ДИЗАЙН И КОНСТРУКЦИЯ

Многие пассажиры предпочитают средние по размеру, четко обустроенные, светлые комнаты (с дневным освещением) или те зоны здания, которые кажутся им «приятными». Однако эти факторы часто вступают в противоречие с архитекторским планом расположения помещений, а также с требованиями к их эксплуатации и коммерческими интересами аэропортов.

Чаще всего в аэропортах имеются длинные коридоры или проходы. Размеры аэропорта обуславливают его зависимость от связующих элементов, которые могут стать потенциальной причиной стресса, так как именно в таких зонах может возрастать напряжение, испытываемое пассажирами. Это может быть вызвано:

- слишком низкими потолками, из-за которых люди ощущают себя зажатыми, и
- чрезмерно узкими проходами, в которых встречное движение или люди, двигающиеся сквозь толпу, мешают общему потоку (а также отсутствие возможности обогнать других, лишает людей свободы принятия решений и может привести к неудовлетворению и волнению).

В разделе «Дизайн интерьера» уже упоминались отдельные меры, которые могут частично компенсировать такие архитектурные недостатки. Например, отвлекающие элементы являются важным инструментом для привлечения внимания пассажиров к другим (как правило, положительным) вещам.

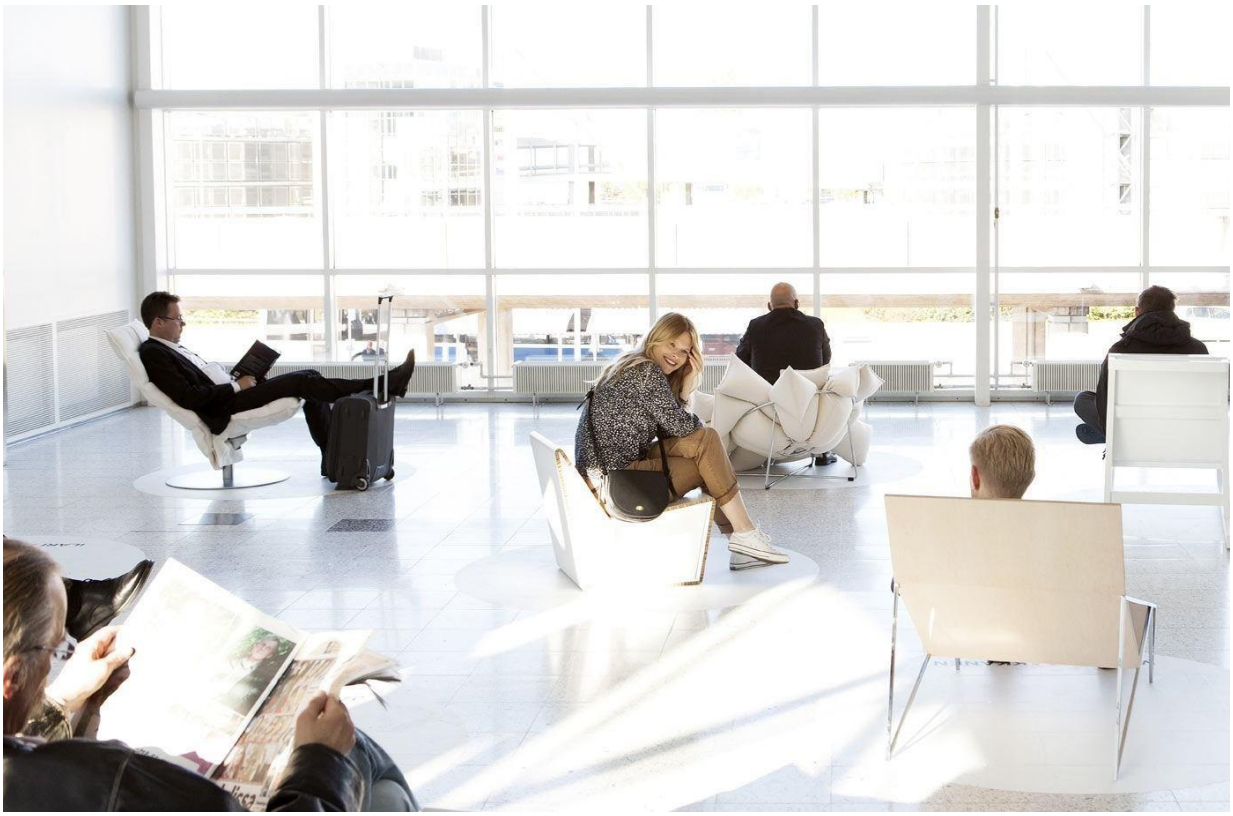
Всё большее количество аэропортов используют проходы, направляющие пассажиров по волнистой траектории через определенные зоны с помощью модели известной шведской мебельной компании. С точки зрения коммерческой перспективы, такая практика, в известной мере, положительно влияет на совершение пассажирами спонтанных покупок, но, с точки зрения психологии, пассажиры вынуждены следовать по определенному пути, не имея возможности выбрать другую дорогу, и это мешает их свободе выбора.

При внедрении таких концепций необходимо позаботиться о том, чтобы дорога не была слишком сложной и чтобы она непременно была ясной и предсказуемой (т.е. пассажир должен иметь возможность видеть, что находится впереди). В любом случае, проход должен быть достаточно широким (и не только для безопасности и надежности), чтобы пассажиры, которые хотят обогнать других, могли сделать это без затруднений. У каждого из нас свой собственный темп.

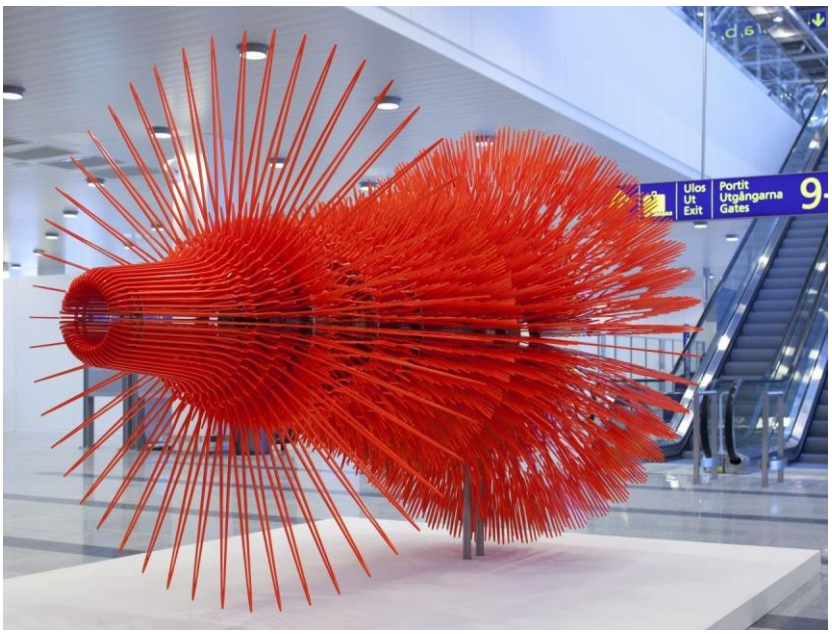
5

ДЕКОР

К этой категории относятся информационные указатели, витрины, картинки, обои, скульптуры и растения. Они являются приправой, делающей блюдо более интересным. Какие-то на первый взгляд незначительные мелочи могут создать у пассажиров нужное настроение. Если вы хотите подчеркнуть какую-то зону или придать ей индивидуальность, декоративные элементы окажут вам в этом неоценимую помощь.







Аэропорт Хельсинки-Вантаа

Люди также вносят свой вклад в создание специфической атмосферы аэропорта. Пассажиры из разных стран создают особую атмосферу благодаря отличиям одежды или внешности, языка или культуры. Аэропорт может усиливать местный колорит или, напротив, сделать акцент на своей международной ориентации. В любом случае, персонал аэропорта и другие, находящиеся там официальные лица представляют аэропорт посредством своей униформы, социального поведения и выполняемых ими обязанностей; таким образом, у пассажиров складывается представление об аэропорте, и создаются определенные впечатления о нем.



Афинский аэропорт «Элефтериос Венизелос»

5.1.2.4.ЗНАЧЕНИЕ ЧИСТОТЫ И ТЕХНИЧЕСКОГО СОСТОЯНИЯ

Чистые и исправные помещения терминалов являются важным фактором для того, чтобы пассажиры получили хорошее впечатление об аэропорте. Хотя они не применяются в качестве «фактора мгновенной привлекательности», необходимо, чтобы все аэропортовские объекты были чистыми и содержащимися в хорошем состоянии, иначе возьмет верх неблагоприятное впечатление.

Чистота терминалов аэропорта вообще и туалетов в частности является частью программы качества обслуживания в аэропортах (ASQ), составленной Международным советом аэропортов. Важность чистоты обычно высоко оценивается пассажирами. Аэропорты, не обеспечивающие чистоту помещений терминалов, получают оценки ниже среднего во время аттестации и, таким образом, получают стимул для улучшения своей работы.

Предлагаются следующие меры по улучшению чистоты терминалов:

- Заключение договоров с клининговыми компаниями.
- Внедрение мер строгого и регулярного контроля качества.
- Увеличение частоты уборок для интенсивно используемых зон терминалов и туалетов.
- Замена ухудшившихся материалов, так как новая или отремонтированная отделка всегда выглядит чище.

5

При постройке терминала следует продумать, как в дальнейшем в нем будет поддерживаться чистота, так как определенные материалы (напр. с плоскими поверхностями) легче очистить, чем другие. Следует избегать углов и зон, в которые будет затруднен доступ клинингового персонала. Доступ к стеклянным стенам и потолкам должен быть обеспечен с помощью специального оборудования.

Хотя техническое состояние аэропорта часто недооценивается, оно сильно влияет на впечатления пассажиров о терминале. Неисправные лифты, эскалаторы или движущиеся дорожки могут быть крайне неудобными для пассажиров, особенно, если они опаздывают на самолёт. Престарелые пассажиры или люди с ограниченными возможностями могут не добраться до места посадки без посторонней помощи, а служба для людей с ограниченными возможностями может не оказать им услуг на надлежащем уровне.

Если технические системы здания (напр. кондиционирование воздуха, обогрев) не работают надлежащим образом, это может стать одной из причин неблагоприятного впечатления от аэропорта у пассажиров. Другие системы аэропорта необходимы для его функционирования (напр. система обработки багажа, система отображения информации о полете, IT-системы), поэтому их неисправность может привести к опозданиям и помешать авиационному трафику.

Установки и системы в хорошем техническом состоянии менее подвергаются неисправностям или поломкам. Не смотря на это, в случае неисправности, время на реагирование и исправление должно быть сведено к минимуму, а пассажиров необходимо надлежащим образом оповестить о поломке. Технический персонал аэропортов или внешние подрядчики должны получать информацию о неисправностях четко и своевременно, и незамедлительно вызываться на место происшествия. Соглашения о качестве предоставляемых услуг относительно степени неисправности и времени реагирования на нее с поставщиками ремонтных услуг помогут улучшить техническую надежность помещений терминала.

5.1.3. ТРЕБОВАНИЯ К ПРОСТРАНСТВУ

Уровни обслуживания Международной ассоциация воздушного транспорта (в соответствии с публикацией в «Справочнике развития аэропортов», составленном Международной ассоциацией воздушного транспорта) играют очень важную роль в планировании пассажирских терминалов. Эти уровни обслуживания используются во всем мире для проектирования планировки аэропортов, концессионных договоров, а также используются Международной ассоциацией воздушного транспорта и отдельными авиалиниями для оценки качества аэропорта.

Даже если Международная ассоциация воздушного транспорта и другие организации дают рекомендации по каждой функциональной зоне аэропорта, по видимому в будущем нельзя будет придерживаться стандартного подхода, так как авиационный рынок становится всё более и более сегментированным.

Перед определением уровней обслуживания, аэропорты должны подробно оценить фактическую ситуацию:

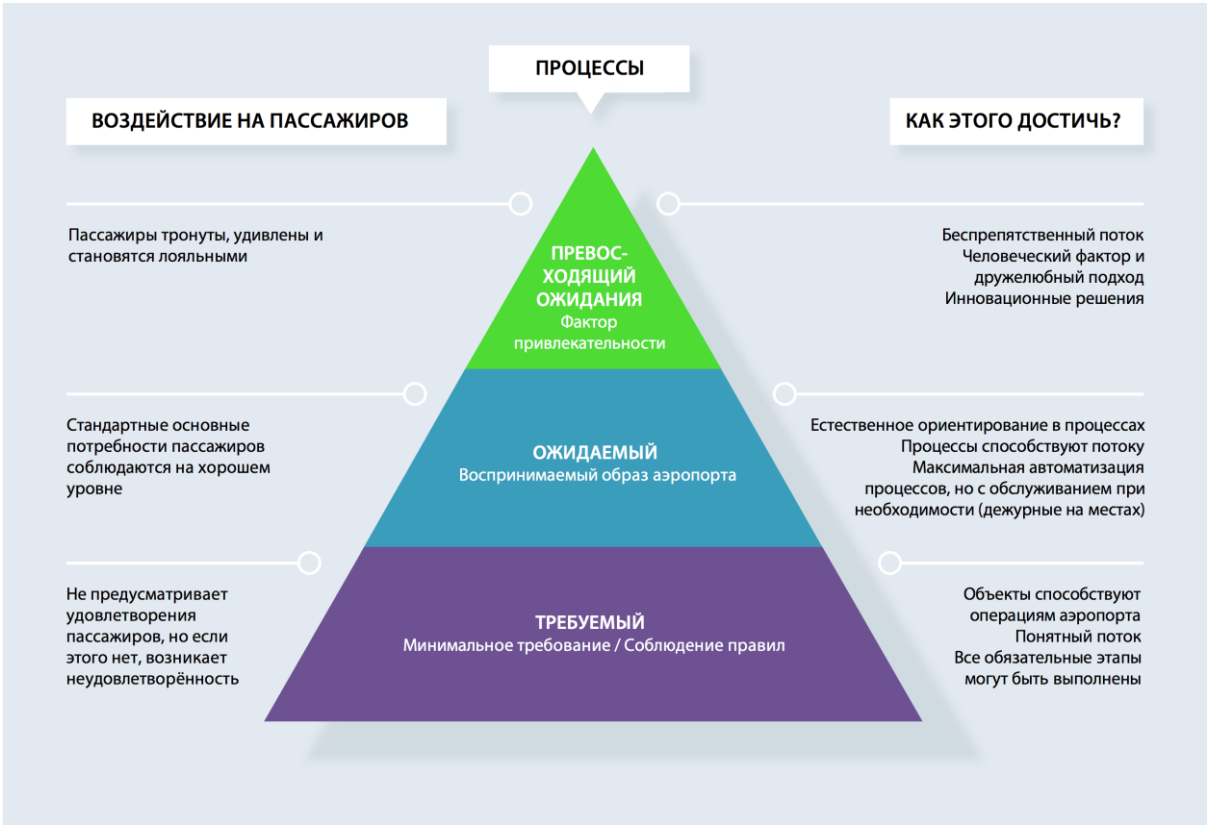
- Различные типы рейсов
- Распределение пассажиров, прибывающих в аэропорт
- Максимальное количество пассажиров, ожидающих в очереди
- Количество пассажиров, стоящих в очереди более 30 минут
- Соотношение пиковых дней с обычными днями

Более подробное описание требований к пространству дано в приложении 2 («Впечатления пассажиров и требования к пространству»)

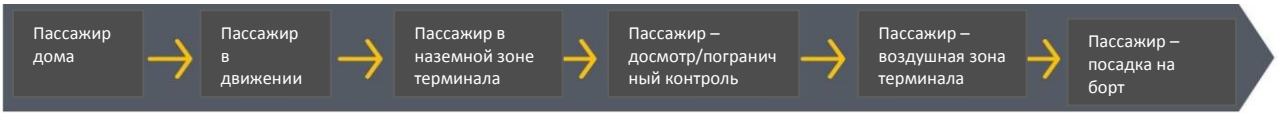
5.2. ВПЕЧАТЛЕНИЯ ПАССАЖИРОВ: ПРОЦЕССЫ

Органы управления аэропортом должны наблюдать за впечатлениями пассажиров в аэропорту, как режиссеры кинофильма добавляя яркие моменты, превосходящие ожидания пассажиров точно в тех точках путешествия, которые вызывают у них наибольший стресс. На рисунке ниже представлен пример, который позволяет понять, как влияют на впечатления пассажиров процессы, протекающие в аэропорту.

РИСУНОК 6 - ПИРАМИДА УРОВНЕЙ ВОСПРИЯТИЯ ПАССАЖИРАМИ ПРОЦЕССОВ



Под процессами мы подразумеваем процедуры, действия или этапы, имеющие место в терминалах аэропорта при отправлении, прибытии или транзите.



5

Путешествие пассажира можно описать в трёх разных ракурсах: отбывающие, прибывающие и транзитные потоки пассажиров. В соответствии с целями данного документа мы уделим особое внимание отбывающим пассажирам. Важно отметить, что уровень стресса пассажиров меняется в течение путешествия (РИС. 4, стр. 32), и что путем опознавания своих пассажиров каждый аэропорт может определить и разобраться с самыми стрессовыми переживаниями.

5.2.1. ОТБЫВАЮЩИЕ ПАССАЖИРЫ

На рисунке ниже показана схема процесса отправления пассажиров и соответствующие отправлению элементы/услуги. Данные услуги могут предоставляться множеством различных партнеров аэропорта и окончательно формировать впечатления пассажиров. Переход от одной части путешествия к другой должен рассматриваться с целью по возможности облегчить передвижение пассажира и избавить его от препятствий.

РИСУНОК 7 - СХЕМА ПРОЦЕССОВ ОТПРАВЛЯЮЩЕГО ПАССАЖИРА



В отношении каждой части процесса можно описать примеры элементов впечатлений в виде схемы, чтобы определить дифференциацию или превосходящие ожидания факторы в зависимости от целей, которые преследует аэропорт.

5.2.2. ПРИБЫВАЮЩИЕ ПАССАЖИРЫ

Поток прибывающих пассажиров можно также разделить в виде цепочки услуг, которые предлагают различные партнеры в помещении аэропорта.

РИСУНОК 8 - СХЕМА ПРОЦЕССОВ ПРИБЫВАЮЩЕГО ПАССАЖИРА



5.2.3. ТРАНЗИТНЫЕ ПАССАЖИРЫ

В случае с транзитными пассажирами воздушные перевозчики обычно отвечают за сам процесс перелета как таковой (в основном, через поставщика, организующего для них наземное обслуживание пассажиров), а органы контроля аэропорта действуют в качестве посредников, обеспечивая всю необходимую инфраструктуру. Это означает, что пропускная способность инфраструктуры должна, в первую очередь, поддерживать авиалинию и смешанный трафик в аэропорту и также она должна поддаваться измерению, чтобы было возможно достичь требования.

РИСУНОК 9 - СХЕМА ПРОЦЕССОВ ТРАНЗИТНОГО ПАССАЖИРА



Способ, с помощью которого осуществляются данные цели, зависит от того, как изменения технологий и требований рынка влияют на ожидания клиента и обеспечивают новые методы предоставления услуг. Для достижения своих целей аэропортам также следует

сотрудничать с авиалиниями и другими заинтересованными сторонами.

5

5.2.4. КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА ПРОЦЕССОВ

Предполагая, что впечатления пассажира являются механизмом, управляющим планированием инвестиций и проектированием услуг для пассажиров, измерение влияния на пассажиров любого действия, выполненного в аэропорту, становится насущной необходимостью.

Измерения производительности аэропорта проводятся вот уже долгие годы; они были включены во множество договоров между органами управления аэропортами и авиаперевозчиками и/или органами государственной власти. В такие договоры и соглашения включались воспринимаемые стандарты качества, но до сих пор нет общедоступной и надежной методологии, направленной на привязку таких измерений к экономике.

Если целью является улучшение впечатлений пассажиров, обязательно нужно проверять и контролировать производительность и качество: даже аэропорт с хорошей производительностью из-за несоответствия ожидаемому уровню обслуживания может не удовлетворить пассажиров. Примером этого является процесс доставки багажа, когда пассажиры получают багаж после 20-30-минутного ожидания, но так как они добираются до зоны выдачи багажа за 5 минут (напр., выходя из телетрапов в близости до лент раздачи багажа), фактическое время ожидания составляет 15-25 минут, что только может считаться приемлемым, а не удовлетворительным.
.
В случае разрыва во времени необходимо провести анализ, чтобы смягчить или устранить причины неудовольствия: если нельзя увеличить пешеходный переход, в зоне выдачи багажа можно было организовать развлечения или аттракционы (видео, интерактивные сцены или устройства и т.д. внедрены для этих целей).

Программа „Качество обслуживания аэропортов" (ASQ) Международного совета аэропортов, применяемая в нынешней редакции с 2006 г., сравнивает в мировом масштабе как пассажиры оценивают аэропортовские услуги. Она может рассматриваться как тщательно обдуманный и эффективный инструмент для поддержания решений по улучшению работы аэропорта. Данная программа быстро становится способом, позволяющим эффективно использовать накопленные данные об удовлетворенности пассажиров услугами аэропорта, получаемые от ASQ и доступные сообществу аэропортов-участников. Все аэропорты-участники ASQ используют одинаковые анкеты и методологию, а результаты исследования предоставляются аэропортам-участникам Международного совета, чтобы получить обширную базу для сравнения аэропортов. К концу 2013 г., в общем 286 аэропортов по всему миру использовали программу исследования ASQ Международного совета аэропортов, включая 113 участников из Европы. Более подробную информацию о программе ASQ Международного совета аэропортов см. здесь: http://www.aci.aero/Airport-Service-Quality/About-ASQ/ASQ-Survey.

Анализ удовлетворенности клиента является полезным инструментом для любого аэропорта и должен проводиться следующим образом:

- Необходимо измерять и контролировать обязательные параметры (это касается и показателей производительности и качества) в соответствии с концепциями услуг, контрактами или экономическими стандартами.
- Будут добавлены дополнительные показатели в соответствии с местными специфическими особенностями аэропорта и предоставляемыми им услугами, чтобы способствовать анализам, целящие их улучшение.
- Необходимость сопоставительного анализа показателей приведет к необходимости использования всех показателей, позволяющих сравнивать одни аэропорты с другими, похожими на них, по установленному набору параметров, на основании принципа «лучший в своей категории».

В следующей таблице мы предлагаем пример структурного подхода - в данном случае исключительно для пассажиров в терминале – по наблюдению, измерению, анализу и улучшению процессов. Он показывает, как процессы, проводимые в аэропорту на высоком уровне, могут быть связаны с более специфическими аспектами или подпроцессами. Методология измерения выбирается в соответствии с каждым отдельным вопросом и определяются действия для улучшения удовлетворения пассажиров в отношении определенного аспекта:

ТАБЛИЦА 3 - ПРИМЕР СТРУКТУРНОГО ПОДХОДА ДЛЯ УЛУЧШЕНИЯ ПРОЦЕССОВ В ТЕРМИНАЛЕ

№	Путешествие пассажира	Показатели измерения впечатлений пассажиров	Методы измерения	Меры для улучшения впечатлений пассажиров
1	**Пассажир дома**			
2	**Пассажир в движении**			
3	**Пассажир в наземной зоне терминала**			
3.1	**Ориентация и поиск пути**	**- Простота ориентирования**	**- Исследование ASQ**	**- Внутренние системы навигации**
		Количество точек ориентации, изменений уровня	**- Анализ потока пассажиров**	**- Оптимизация схемы терминала**
3.2	**Услуги до досмотра**	**- Количество и разнообразие услуг**	**- Исследование пассажиров**	**- Предоставление индивидуальных услуг определенным категориям пассажиров**
		- Доступ к интернету / WiFi	**- Исследование ASQ**	**- Бесплатный WiFi**
3.3	**Регистрация / сдача багажа**	**- Время ожидания в очереди (мин)**	**- Исследование ASQ** **- Измерение времени в очереди (напр. камера наблюдения)**	**- Самостоятельная сдача багажа** **- Объекты общего пользования** **- Распечатанные дома или многоразовые багажные этикетки**
		- Вежливость и услужливость персонала, проводящего	**- Исследование ASQ**	**- Программы гостеприимности**
4	**Пассажир - досмотр / эмиграция**			
5	**Пассажир – в воздушной зоне**			
6	**Пассажир - посадка в самолёт**			

5 → ИЗМЕРЕНИЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПАССАЖИРОВ

Хороший уровень обслуживания достигается тогда, когда оказываемые услуги постоянно соответствуют ожиданиям пассажиров; услуги должны соответствовать стоимости продукта (у пассажира, пользующегося услугами бюджетного перевозчика, будут другие ожидания по сравнению с пассажирами премиум класса, путешествующими на дальние расстояния).

Даже если аэропорты приняли решение сфокусироваться на качестве обслуживания, которое почувствуют и оценят пассажиры, необходимо обеспечить надежное выполнение услуг. Впечатления пассажиров не будут хорошими, если у аэропорта плохая производительность.

Показатели производительности, таким образом, должны иметь количественное измерение услуг на основании фактов; это играет существенную роль при планировании изменения процесса и при расчете всех необходимых затрат и ресурсов.



Аэропорт Рованиеми

→ ОПРЕДЕЛЕНИЕ КЛЮЧЕВЫХ ПОКАЗАТЕЛЕЙ ПРОИЗВОДИТЕЛЬНОСТИ (КПД) ДЛЯ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПАССАЖИРОВ

При сравнении показателей, принятых крупными европейскими аэропортами для отслеживания производительности аэропорта, мы можем определить минимальный общий набор параметров, который используется для управления уровнем обслуживания пассажиров.

Следующий список является кратким изложением показателей, которые используются в Европе:

- Время ожидания в очереди для пограничного контроля (в минутах)
- Время ожидания в очереди для досмотра (в минутах)
- Время ожидания в очереди для регистрации (в минутах)
- Доставка первого багажа (в минутах)
- Доставка последнего багажа (в минутах)
- Оставленный багаж

В качестве ключевого показателя производительности в этот список следует добавить и отбытие самолета вовремя по расписанию.

Если аэропорты используют общий набор показателей, способ получения таких показателей может существенно меняться. Обычно эти показатели отслеживаются в аэропортах, однако об их целях не всегда может быть объявлено публично, и они не входят в договоры с авиакомпаниями об уровне предоставляемого обслуживания.

В некоторых случаях их цель определяется и указывается в официальных документах. Между аэропортами и органами государственной власти всё чаще заключаются договоры об экономическом регулировании (E.R.A.), чтобы связать аэропортовые сборы с уровнем предоставляемых ими услуг. Так как органы управления аэропортом не отвечают за большую часть шести показателей, приведенных выше, (обычно за них отвечают наземные службы или полиция), они привлекаются только к наблюдению, без связи с какими-то договоренностями, имеющими экономические цели.

Установление целевых значений достигается несколькими способами:

- Измерения относятся к средним значениям, полученным в течение определенного периода времени, в то время как цели определяются как процент наблюдений, или время, за которое должны быть соблюдены минимальные стандарты (обычно, 90%, но также задаются и 85%, 95% и 98%)
- Часто минимальный стандарт устанавливается как предельное значение, которое необходимо постоянно соблюдать без исключений. Он известен, как «минимальный» уровень обслуживания, используемый в качестве сигнала тревоги для обнаружения серьёзных проблем в предоставлении услуг.

В итоге, показатель должен быть связан с тремя целевыми значениями с различным смысловым содержанием и использовать:

- Среднее значение в течение данного периода (напр., время доставки первого багажа, измеряемое в месяцах или годах).
- Максимальное значение в течение данного периода для данного процента времени или наблюдений (напр., самое большое время доставки первого багажа в 90% измеренных случаев, измеряемое в месяцах или годах).
- Максимально допустимое значение (напр., время доставки первого багажа не должно быть превышено в 100% случаев).

С точки зрения процессов управления аэропортом:

- Среднее значение и максимальное значение в процентном выражении используется для установления общих стандартов производительности.
- Максимально допустимые значения, включающие все зафиксированные события, которые никогда не должны превышаться, требующие, при нарушении стандарта, немедленного исправления.
- Действия и возможные штрафы.

Все вышеупомянутое могло бы использоваться для определения стандартов обслуживания и управления Поставщиками Услуг. Последний параметр, в частности, является тем, что обычно определяется как «минимум» во время всех дискуссий с наземными службами и в отношении таких служб. Минимальные значения должны служить в качестве ограничений, не позволяющих оказывать услуги ниже определенного уровня, которых должны придерживаться в коммерческих договорах с авиалиниями компании, предоставляющие услуги в аэропортах.

5

В любом случае, если органы контроля аэропорта хотят управлять уровнем услуг, за которые они несут ответственность, или услуг, предоставляемых другими пользователями аэропорта, характер принятой ими методологии должен правильно отображать процесс предоставления услуг, о которых идет речь, включая фактические ожидания клиентов, а также внешние ограничения.

Постоянное улучшение, о котором время от времени заявляют органы управления как о цели, к которой следует стремиться, не является обязательным. Хороший уровень обслуживания, стабильный даже при росте трафика, — это великолепный результат, и нецелесообразно заниматься систематическим поиском возможностей для его улучшения; скорее всего, это будет неэкономично и/или не востребовано клиентами. **Если определение параметров основывается на периодическом или постоянном сборе данных, необходимо обеспечить следующие условия:**

- Измерения параметров позволяют обеспечить поставку продуктов/услуг так, как указано в коммерческих спецификациях, согласованных клиентами с авиаперевозчиками.
- Измерения параметров должно отражать ожидания клиентов.

При установлении измерений необходимо уделять должное внимание местным внешним условиям, сопутствующие обслуживанию. Измерения должны соответствовать услугам, которые получают пассажиры.

→ СОПОСТАВИТЕЛЬНЫЙ АНАЛИЗ

Целевые значения показателей производительности должны фиксироваться не только с учетом местных условий, но также с учетом целей, направленных на поддержание определенного уровня обслуживания в сравниваемых аэропортах. Как упоминалось выше, органы контроля аэропортом обычно не сообщают свои внутренние цели, из-за чего сравнение становится достаточно проблематичным. Органы управления аэропортом должны согласовать минимальный набор параметров (шесть, перечисленных выше?) и набор критериев, которые позволили бы легко провести сравнение. Программа сравнения исследований ASQ Международного совета аэропортов позволяет каждому аэропорту-участнику сравнивать себя с другими аэропортами по всему миру. К тому же, участники ASQ могут устанавливать группу сравнения из десяти других аэропортов по своему выбору, чтобы создать полную шкалу сравнения. Более подробную информацию о программе исследований ASQ Международного совета аэропортов см. на http://www.aci.aero/Airport-Service- Quality/About-ASQ/ASQ-Survey.

ASQ является серьёзным инструментом для органов управления аэропортом; это понятие может служить в качестве основания для обсуждения уровня обслуживания с авиаперевозчиками и органами гражданской авиации. Общее оценивание результатов при рассмотрении производительности аэропортов на переговорах между аэропортами и государственными органами исполнительной власти всегда является критической проблемой. Необходимо прийти к соглашению по критериям сравнения аэропортов для получения правильной методологии оценки. Могут использоваться такие критерии как удовлетворение клиента производительностью своего аэропорта: недолгое, пятиминутное ожидание в очереди в небольших аэропортах может рассматриваться пассажирами положительно, так же, как и ожидание длительностью 10 минут в больших аэропортах.

В идеальном варианте, аэропорты следовало бы классифицировать в соответствии с данными о трафике и согласно типу пассажиров. **Ниже приведены примеры факторов, которые необходимо учитывать, чтобы обеспечить возможность сравнения двух аэропортов с точки зрения обслуживания пассажиров:**

- Пассажирский трафик в год
- Комбинация трафика (короткие, средние, дальние расстояния, чартерные, бюджетные рейсы и т.д.)
- Доля транзитных пассажиров
- Тип пассажиров (доля командировочных, отпускников и т.д.)

5.2.5. ДОСМОТР СЛУЖБОЙ БЕЗОПАСНОСТИ

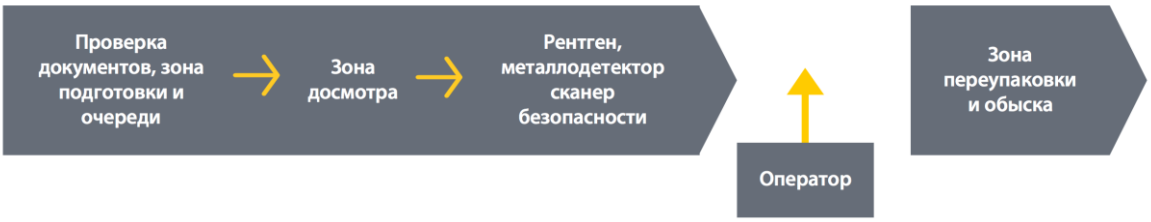
Контрольный пункт службы безопасности аэропорта — это одна из точек, через которую проходят все пассажиры и, следовательно, она очень важна для создания наиболее эффективной и дружелюбной к клиенту атмосферы при обеспечении надежности и безопасности. В качестве процесса, досмотр службой безопасности регулируется европейским и/или государственным законодательством. Из-за характера этого процесса и из-за вторжения в личное пространство, уровень стресса пассажиров, заходящих на пункт досмотра, часто является высоким.

Этот процесс также включает в себя необходимость от обслуживания, которое позволяет пассажирам проходить досмотр максимально спокойно, без ущерба для уровня безопасности.

Чтобы можно было легче понять процесс досмотра, мы определили следующие этапы:

- Зона очереди, которая может включать проверку документов вручную или электронным способом
- Зона снятия аксессуаров, верхней одежды и обуви, которая играет ключевую роль для спокойного протекания процесса и которая может контролироваться пассажирами (напр., зоны подготовки) и/или персоналом службы безопасности.
- Кабина просвечивания для багажа/проход через металлические детекторы/сканеры безопасности, технический обыск пассажиров и их сумок
- Зона ручного обыска пассажиров и их сумок
- Зона для переупаковки

РИСУНОК 10 - СХЕМА ПРОЦЕССА ДОСМОТРА СЛУЖБОЙ БЕЗОПАСНОСТИ



Идеальный пункт проверки обеспечивает следующее:

- Плавный поток пассажиров, чтобы пассажиры прошли как можно быстрее.
- Проектирование с учетом пиковых потоков пассажиров в соответствии с договорами о необходимом уровне обслуживания и с возможностью увеличения трафика.
- Улучшение интерьера с помощью окружающего освещения и использования различных цветных экранов для создания зон, выглядящих более привлекательными
- Достаточное количество места для снятия верхней одежды, обуви и аксессуаров, и места для переупаковки, поскольку именно переупаковка занимает больше времени и места чем снятие; в этом месте должны находиться стулья, столы и подходящие скамьи, на расстоянии от контрольно-пропускного пункта.
- Использование развитых и экономичных технологий для снижения времени на снятие аксессуаров, верхней одежды и обуви пассажиров (сканеры безопасности) и ручной клади (усовершенствованные системы ручной клади), хотя общие требования к пространству остаются неизменными, поскольку новое оборудование будет более объемным, чем старое.
- Если позволяет место, создайте специальные пункты контроля семей/пассажиров с ограниченными возможностями или проходы с соответствующими приспособлениями (например, как в южном терминале в Гэтвике).
- Учтите возможность введения проходов «низкого риска» для путешественников, пользующихся доверием, что потребует установки различного оборудования (в соответствии с требованиями регулирующих норм).

5.2.6. ПОГРАНИЧНЫЙ КОНТРОЛЬ

Пограничный контроль — это вынужденный этап в европейских аэропортах, когда пассажиры въезжают в Шенгенскую зону/ЕС. Здесь тоже возрастает уровень стресса пассажиров, и очень важно во время проверки в соответствии с правилами для иммиграции/эмиграции, чтобы процесс контроля был максимально упрощен. Процесс пограничного контроля может получить дополнительные преимущества при обмене информацией (напр., API) между авиалиниями и соответствующими органами власти, а также при его планировании, что позволяет обеспечить максимально простое протекание этого процесса.

Число стоек, укомплектованными персоналом, для разных категорий пассажиров, планирование ежедневных пиков трафика в сотрудничестве с пограничными органами власти, а также, по возможности, внедрение автоматизированного обслуживания, — это эффективные инструменты для улучшения процесса.

Что касается пространства, требования для приграничного контроля подобны требованиям к досмотру. Пассажиров необходимо направлять на контроль по группам и в соответствии с правилами. При обеспечении необходимого пространства для пассажиров и для проведения пограничного контроля процесс досмотра улучшается. Все чаще зоны пограничного контроля используют автоматизированные технологии (ABC), которые позволяют проводить ускоренный контроль и, таким образом, облегчать путешествие пассажиров.

Такие технологии как ABC базируются на электронных устройствах для пограничного контроля. Они могут включать в себя павильоны автоматизированного пограничного контроля для самообслуживания. Расположение павильонов самообслуживания должно стимулировать их использование, позволяя, таким образом, персоналу обслуживать тех пассажиров, которые не могут воспользоваться автоматизированным процессом.

Что касается требований к электронным устройства для пограничного контроля и к их размеру, длина и ширина стоек должна быть минимальной, чтобы обеспечить максимальное число устройств для параллельного пользования; это облегчает пассажирам путешествие и увеличивает эффективность операций, проводимых в аэропорту.

Длина электронного устройства для пограничного контроля не должна превышать 2,5 метра. Что касается ширины, минимальная ширина прохода может меняться в соответствии с местными правилами, и она должна позволять проехать инвалидной коляске в некоторых или во всех пунктах посадки на борт. С учетом этого, требуется добавить не более 450 мм (0,45 м) по ширине во внутреннем проходе, чтобы получить общую внешнюю ширину электронного устройства для пограничного контроля. Например, при типичной стандартной ширине 650 мм, общая внешняя ширина электронного устройства для биометрического контроля не должна превышать 1100 мм (1,1 м).

Также, с точки зрения восприятия, конструкция электронного устройства для пограничного контроля должна допускать минимальное нарушение кругового обзора. В этом отношении для конструкции электронного устройства пограничного контроля рекомендуется использовать максимально возможное количество прозрачных материалов для боковых панелей, а также для дверей.







Различные конфигурации электронных устройств для пограничного контроля

Конструкция электронных устройств для пограничного контроля — модульная, что позволяет легко модифицировать или расширять их, заменяя модули в одном и том же проходе (напр., замена считывающего устройства для документов или биометрического устройства для проверки паспортов, либо установка дополнительной биометрической техники).

Наконец, чтобы предотвратить разрастание очередей, которые создают толпу в пространстве пограничного контроля (а также для увеличения возврата инвестиций), технологии, используемые для электронных устройств для пограничного контроля, должны способствовать достижению максимальной пропускной способности и быть оснащены эргономичными интерфейсами и указателями для направления пассажиров по всем этапам процесса.

Особое внимание необходимо уделить процессу вкладывания паспорта и считывания паспортных данных; на этом этапе использования электронных устройств для пограничного контроля регистрируется значительное количество ошибок. Интерфейсы, отображающие вложенный паспорт и считанные паспортные данные, должны обеспечивать визуальную обратную связь с пассажиром, чтобы проинформировать его при необходимости о неправильной установке паспорта и подсказать, как следует правильно его разместить.

5.2.7. ПЛАНИРОВАНИЕ НА СЛУЧАЙ ЧРЕЗВЫЧАЙНЫХ СИТУАЦИЙ

Contingency (Случайность) *(Оксфордский словарь английского языка)*

- *будущее событие или обстоятельство, которое может произойти, но которое невозможно спрогнозировать с определенностью*
- *условие возможного события или обстоятельства*
- *непредвиденные расходы*
- *[неисчислим. сущ.] отсутствие определенности в отношении события*
- *[неисчислим. сущ.] Философия: отсутствие необходимости; факт существования без обязательности такого существования*

Органы управления аэропортом должны быть готовы к появлению незапланированных событий, чтобы гарантировать слаженную реакцию по информированию и помощи пассажирам, находящимся в затруднительном положении. Такие события, как кризис, вызванный вулканическим пеплом, или нарушения в результате чрезвычайных погодных условий, кроме прочего, демонстрируют необходимость скоординированных действий между различными исполнителями, работающими в аэропорту.

План на случай чрезвычайных ситуаций включает в себя предвидение и разработку процесса реагирования на них на случай различных событий (предусмотренных или внезапных) и/или нарушений, путем согласования мер, которые следует предпринять, координации действий, реагирования и человеческих ресурсов с четким распределением обязанностей. Такой план также должен обеспечить максимально быстрое возвращение к нормальным условиям. Точнее говоря, план на случай чрезвычайных ситуаций должен включать в себя меры по контролю ущерба и облегчения проведения ключевых операций.

Хотя органы управления аэропортом должны быть готовы столкнуться со всеми типами чрезвычайных ситуаций, в соответствии с целями данного руководства мы ограничиваем наши рекомендации многочисленными отменами и/или задержками рейсов, в результате чего значительное количество пассажиров оказываются застрявшими в аэропорту.

- ЭТАП 1 **- ОПРЕДЕЛЕНИЕ СЦЕНАРИЕВ:**

A) КРАТКИЕ И ДЛИТЕЛЬНЫЕ ЗАДЕРЖКИ, ОТМЕНЫ, В РЕЗУЛЬТАТЕ СЛЕДУЮЩИХ ФАКТОРОВ:

ПРОГНОЗИРУЕМЫЕ СОБЫТИЯ > 48 ЧАСОВ	ПРОГНОЗИРУЕМЫЕ СОБЫТИЯ ≤ 48 ЧАСОВ	ВНЕЗАПНЫЕ СОБЫТИЯ
• Экстремальные погодные условия	• Удаленная авиакатастрофа • Террористический акт в аэропорту отправления • Угон самолёта • Погодные условия в удаленных районах/ геологические явления • Заражение или радиация в удаленных районах	• Местная авиакатастрофа • Местная террористическая атака • Экстремальные местные погодные условия • Местные погодные / геологические явления • Местное заражение или радиация • Забастовка • Повреждение или неисправность, блокирующие инфраструктуру

B) ТИПЫ НАРУШЕНИЯ

КАТЕГОРИЯ	ТИП НАРУШЕНИЯ
Операционная логистика Воздушная зона	• Значительный недостаток мест для остановки самолётов • Периферийные дороги вдоль пирсов закрыты
Операционная логистика Терминал – пассажиры	• Большие группы пассажиров оказались застрявшими в течение длительного времени • Одна или более секций терминала закрыта • Крупные нарушения процессов отправления и регистрации • Подача скорой помощи к самолёту или подозрение на инфицированных пассажиров на борту • Угроза взрыва • Неисправность одной или более информационной системы
Операционная логистика Терминал – багаж	Неисправность одной или более частей багажной системы
Центры управления	• Неисправность системы управления работой воздушной зоны • Неисправность вспомогательной системы управления воздушной зоны • Неисправность системы управления местом остановки самолётов • Неисправность центра контроля отделения пассажиров в терминале • Неисправность системы контроля автобусного транспорта • Неисправность системы контроля багажа
Трафик и транспорт	Подъездные дороги/железные дороги закрыты
Электропитание/водоснабжение	Инженерные системы отключены
Коммуникации и ICT	• Неисправность беспроводных систем связи • Неисправность офисных компьютерных систем • Потеря контрольно-пропускного пункта

A) ТИПЫ КРИЗИСА

КАТЕГОРИЯ	ТИП КРИЗИСА
Трафик и транспорт	• Авиакатастрофа • Железнодорожная катастрофа или крупное нарушение на железной дороге • Серьезная авария с автобусом • ДТП при перевозке взрывоопасных, горючих, токсичных или других опасных веществ • Авария трубопроводов природного газа высокого давления и керосина
Свойственные местонахождению кризисы	• Авария при хранении или использовании взрывоопасных, горючих, токсичных или других опасных веществ • Пожар в детском учреждении или пенитенциарном учреждении • Пожар в здании выше 30 метров (высота лестниц пожарных машин) • Пожар в здании с большим количеством людей • Пожар в подземной парковке • Пожар на железной дороге • Наводнение • Угон самолёта/захват заложников и другие террористические атаки • Крупные нарушения общественного порядка
Внешние кризисы	• Экстремальные погодные условия • Отключение инженерных систем (электричества, газа, воды, передачи данных и канализации) • Неисправность обслуживания инфраструктуры (трафик, ICT, телефон и т.д.) • Инфекция и эпидемия • Кризис в отдалённых районах



Аэропорт Мюнхена

- ЭТАП 2 **- УСТАНОВЛЕНИЕ ПРИОРИТЕТОВ И ЦЕЛЕЙ:**
  Обеспечьте координацию с воздушными перевозчиками, службами наземного обслуживания, службами навигации (ПАНО), торговыми точками аэропорта, а также, при необходимости, государственными, региональными или местными властями, чтобы **предоставить информацию и помощь пассажирам, застрявшим в аэропорту.**

- ЭТАП 3 **- ОПРЕДЕЛЕНИЕ ДЕЙСТВИЙ, ЗАДАЧ И ОТВЕТСТВЕННОСТИ**
  Степень участия и ответственность различных вовлеченных в события юридических лиц должна быть четко определена. Органы управления аэропортом должны взять на себя инициативу по открытию кризисного центра/группы управления кризисом/кризисного комитета, назначению кризис-менеджера, а также координации и связи со всем сообществом аэропорта (рабочие отделы аэропорта, отдел корпоративной связи аэропорта, воздушные перевозчики, службы наземного обслуживания, ПАНО, полиция, таможня, и т.д.; при необходимости: гражданская оборона, Красный Крест, местные власти, Управление гражданской авиации и др.).

  Необходимо отметить, что основная ответственность за предоставление информации и помощи пассажирам лежит на авиаперевозчиках, которые не могут в таких случаях уклоняться от ответственности.

НЕКОТОРЫЕ ПРИМЕРЫ СТАНДАРТНЫХ ДЕЙСТВИЙ В СЛУЧАЯХ НАРУШЕНИЙ:

a. ИНФОРМАЦИЯ:
Общая информация о правах пассажиров (через постеры и буклеты, предоставляемые Европейской Комиссией); связь с пассажирами, посетителями и средствами информации с помощью звукового оповещения и экранов системы отображения информации о полете; специальная связь через социальные сети; корпоративная связь через средства массовой информации (ТВ, радио); обновление вебсайтов; оперативная информация и обновление рабочего блога аэропорта (блог предоставляет участникам своевременную информацию о состоянии аэропорта и проводимых в нем действиях).

b. ПОМОЩЬ:
Обеспечение талонов на питание, распределение бутилированной воды, предоставление жилья или принадлежностей для сна (раскладушки + одеяла), обеспечение душевых и туалетных наборов, предоставление медицинских услуг при необходимости.

c. ДРУГОЕ:
Помощь с временной визой, помощь в предоставлении связи с посольствами или другими официальными организациями, помощь с эвакуацией пассажиров (автобусы, дополнительные средства для транспортировки пассажиров), усиление круглосуточной охраны с помощью полиции/службы безопасности.

Эвакуация пассажиров требует особого внимания. ACI EUROPE и Железнодорожное Европейское Сообщество, а также обслуживающие компании (CER) согласовали между собой следующие рекомендации:

ПРАКТИКА, РЕКОМЕНДУЕМАЯ ACI EUROPE/CER 01/11

Описание трафика
(принято Советом ACI EUROPE 16.12.2011)

1. Операторы аэропорта должны сообщить контактные данные своих кризис-менеджеров соответствующей железной дороге.

2. Службам железных дорог предлагается указать соответствующему оператору (и кризис-менеджеру) имя и контактную информацию соответствующего «дежурного контролёра», с которым можно связаться в случае крупного кризиса. Такие «дежурные контролёры» должны иметь возможность принимать оперативные решения и предпринимать любые необходимые действия.

3. Если есть вероятность того, что кризис затронет значительное количество пассажиров в аэропорту, операторам аэропорта предлагается связаться с указанным железнодорожным «дежурным контролёром», по крайней мере, за один день до возникновения прогнозируемых проблем. Если кризис не прогнозируемый, о нем необходимо проинформировать железнодорожного дежурного контролёра в максимально сжатый срок

4. Операторы аэропорта будут стараться предоставлять соответствующему железнодорожному «дежурному контролеру» регулярную информацию об оцениваемом количестве пассажиров в затруднительном положении и о районах их назначений, по крайней мере, 1 раз в день, пока такую информацию им предоставляют авиалинии.

5. Операторам аэропорта предлагается, после согласия управляющего соответствующей станции, предоставлять информацию о расписании движения поездов от ближайших основных железнодорожных станций на специальных экрана или иначе, включая туда информацию о том, как добраться до станции.
Дополнительно, если имеются экраны, они должны показывать номер и/или адрес вебсайта для контакта с информационной службой железной дороги.

6. Службам железных дороги предлагается предоставлять кризис менеджерам операторов аэропортов информацию о возможных дополнительных местах/вагонах/поездах до соответствующего пункта назначения.

7. Железным дорогам предлагается загодя обеспечить ряд заранее определенных станций, расположенных вблизи аэропорта, информацией о сбоях в аэропорту с рекомендациями для пассажиров о том, как проверить возможность вылета соответствующими авиалиниями, чтобы предотвратить ненужный поток пассажиров к аэропорту.

8 Представителя оператора аэропорта можно пригласить в то же самое помещение для группы управления кризисом, для улучшения координации между авиацией и железной дорогой.

9. Рекомендуется проводить кризисные учения на местном уровне, чтобы содействовать развитию взаимоотношений и проверять их. К таким учениям можно привлекать соответствующие авиалинии.

- ЭТАП 4 - **РАСПРЕДЕЛЕНИЕ РЕСУРСОВ**
  В зависимости от уровня чрезвычайных ситуаций и в соответствии с согласованными процедурами, органы управления аэропортом должны иметь возможность быстро выполнить свои работы и задачи, предусмотренные планом. Также в зависимости от ресурсов аэропорта, необходимо составить бюджет фонда для покрытия расходов, связанных с чрезвычайными ситуациями и дополнительным персоналом.

- ЭТАП 5 - **ОПРЕДЕЛЕНИЕ ПРОЦЕДУР**
  Следует обеспечить беспрепятственную коммуникацию и координацию между кризисным центром (или его аналогом), управлением терминалов, центрами обработки вызовов, справочными бюро и помощниками на местах ВСЕХ заинтересованных сторон.

- ЭТАП 6 **– КОММУНИКАЦИЯ:**
  Обсуждение содержания плана экстренных мероприятий и всех дополнений к нему с государственным органом исполнительной власти, определяемым каждой страной-участницей ЕС в соответствии с Правилами 261/2004 с исправлениями и дополнениями.



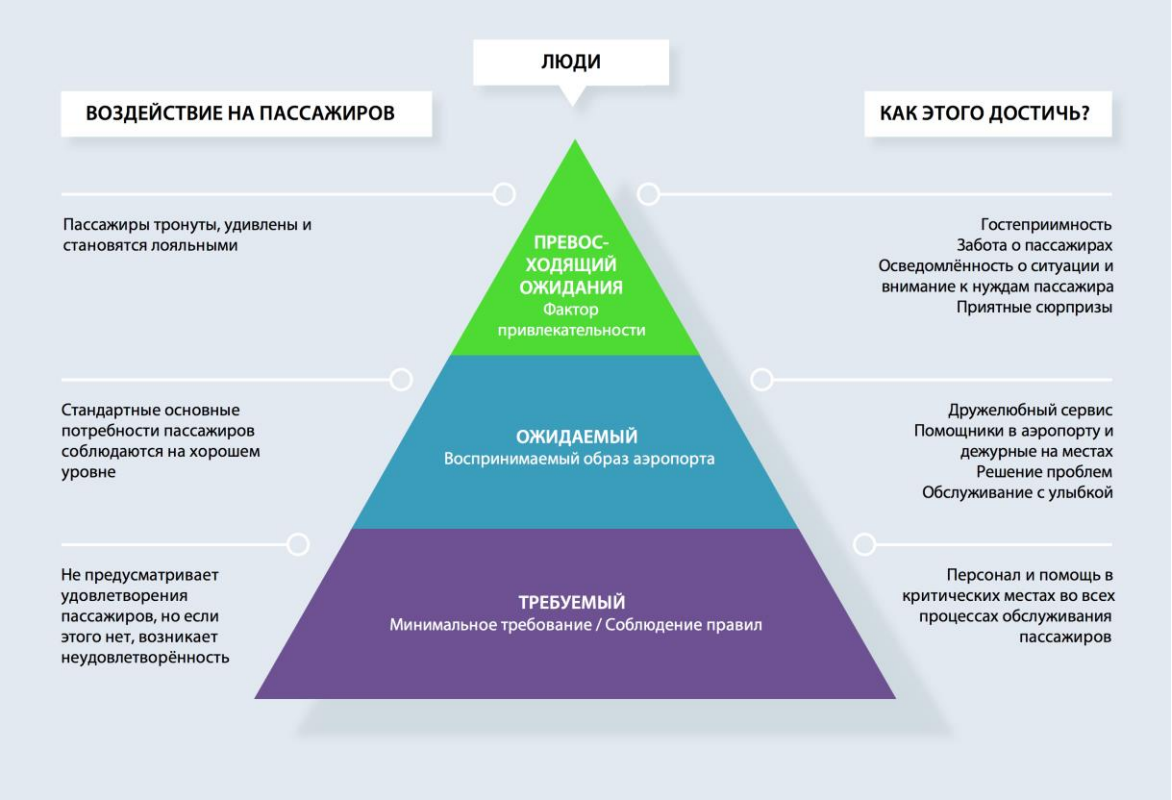


Лондонский аэропорт Хитроу

5.3. ВПЕЧАТЛЕНИЯ ПАССАЖИРОВ: ЛЮДИ

Одним из ключевых факторов в обслуживании пассажиров, благодаря которому пассажиры получают хорошее впечатление об аэропорте, является то, как персонал, работающий в помещениях аэропорта, понимает свою роль. На рисунке ниже представлен пример, что значит впечатление пассажира в этом отношении.

РИСУНОК 11 - ПИРАМИДА УРОВНЕЙ ВОСПРИЯТИЯ ПАССАЖИРАМИ ЛЮДЕЙ



Аэропорты - это места, где активно участвуют многочисленные исполнители, способствуя безопасности, надежности и пунктуальности процесса путешествия. С точки зрения пассажира, невозможно разделить роль и ответственность каждой отдельной заинтересованной стороны. Если в цепи есть слабое звено, которое выполняет меньше, чем от него ожидают, впечатление клиента обо всем аэропорте резко ухудшается.

Для повышения оценки аэропорта пассажирами все заинтересованные стороны должны сотрудничать и работать вместе над одной общей целью: обеспечить хорошее впечатление об аэропорте. Это возможность для всех, работающих в аэропорту, участвовать в создании дружественного и инициативного взаимодействия с пассажирами.

5.3.1. ОКАЗАНИЕ ГОСТЕПРИИМСТВА И ЕГО УЛУЧШЕНИЕ

Главная причина постоянно улучшать уровень гостеприимства в аэропорту, это увеличение удовлетворенности клиентов. Для улучшения гостеприимства может быть полезной, например, концепция «Вспомогательный персонал аэропорта должен принимать путешественников в аэропорту, как радушный хозяин дома, принимающий гостей».

Вообще, для улучшения гостеприимности необходимо принять во внимание следующие элементы:

- Расширение перспективы и вовлечение всех заинтересованных сторон в аэропорту, и создание корпоративной системы с партнерами аэропорта.
- Определение долгосрочных целей, связанных с удовлетворенностью клиентов на достижимом уровне и периодическое обсуждение этих целей со всеми служащими аэропорта.
- Пересмотр организационной структуры для поддержания высокого качества обслуживания клиентов, то есть: ролей, ответственности, обязанностей, квалификации, потока информации, процессов, т.е. процесса найма на работу, ведения записей (процедуры, опросные листы и т.д.).
- Включение гостеприимства в качестве важного навыка в профили исполнителей и руководства, а также внедрение программ обучения для групп администраторов с целью повышения их квалификации.
- Предложение программ обучения, сконцентрированных на умении правильно вести себя с гостями, и поощрение персонала, регулярно посещающего такие тренинги. Весь персонал, а не только службы по работе с людьми с ограниченными возможностями, должны пройти особое обучение работе с инвалидами.
- Включить оценку качества предоставляемых клиентам услуг в программы оценки деятельности персонала и КПД аэропорта, включающие всех служащих аэропорта.

Доброжелательный подход производит благоприятное впечатление на клиентов, поставщиков, партнеров аэропорта и его сотрудников.

5.3.2. СЛУЖАЩИЕ, НЕПОСРЕДСТВЕННО КОНТАКТИРУЮЩИЕ С ПАССАЖИРАМИ

На должности, которые непосредственно контактируют с пассажирами, кадровые агентства должны отбирать персонал, который ориентирован на предоставление услуг. Служащие, работающие на регистрационной стойке, в пункте проверки безопасности, в справочном бюро или в службе трансфера, контактируют с клиентами в любом случае, независимо от компании, на которую они работают.

Обучение и проверка качества работы служащих, которые напрямую контактируют с клиентами, в данном контексте очень важно; аэропорты постоянно включают такое понятие как «вежливость» в качестве одного из пунктов обучения и оценки персонала.

5

Однако хорошее обслуживание клиентов — это не просто функция обученного и инициативного персонала; количество таких служащих так же важно, как и качество предоставляемых ими услуг. Найти нужное число служащих на такие должности — действительно очень большая проблема. Хорошо обученный, дружелюбный персонал может быть ключом к успеху, но недостаточное количество служащих негативно влияет на восприятие пассажиров и на их впечатление от аэропорта, если время ожидания затягивается. Правильный баланс зависит от опыта сотрудника, ответственного за планирование обязанностей, и от поставленных целей, а также от впечатления, которое хочет произвести аэропорт на своих клиентов. Трудовые ресурсы представляют собой значительную часть базовой стоимости любой индустрии, связанной с обслуживанием.

В главе 6 будет рассмотрена растущая роль автоматизации и ее влияние на пассажиров. А как же человеческий фактор? Какова будет роль персонала аэропорта после 2020 года?

Общепризнанно, что воздушное путешествие — это событие, которое может стать потенциальной причиной стресса, и, несмотря на то, что пассажиры приветствуют появление новых технологий, позволяющих осуществить индивидуальное обслуживание и управление всеми аспектами их путешествия, они все ещё хотят знать, что за этими автоматическими процессами стоит человек, который присматривает за ними.

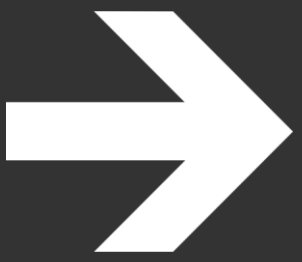
Автоматизация никогда не сможет охватить каждую отдельную ситуацию, с которой может столкнуться пассажир; при возникновении проблем люди предпочитают обращаться к другим людям, которые способны подсказать им правильное решение. Никакая современная технология не может сравниться с тем чувством успокоения, которое дарит нам общение с другими людьми и возможность посмотреть друг другу в глаза.



Лионский аэропорт имени Сент-Экзюпери

6

СЛУЖБЫ УПРАВЛЕНИЯ АЭРОПОРТОМ И ИХ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПАССАЖИРАМИ



6 СЛУЖБЫ УПРАВЛЕНИЯ АЭРОПОРТОМ И ИХ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПАССАЖИРАМИ

Поскольку мобильная связь и веб-технологии быстро входят во все аспекты повседневной жизни, очень важно, чтобы службы управления аэропортом использовали эти инструменты как основные средства связи с пассажирами, посетителями, встречающими и другими гостями аэропорта. Как уже упоминалось, теперь у пассажиров есть доступ к персональной информации в режиме реального времени с любого места и в любое время, поэтому, в случае необходимости, они ожидают немедленного взаимодействия с аэропортом. Дополнительные технологии, такие как контекстно-значимые приложения и дополненная реальность, аналитические программы для бизнеса и прогнозный анализ могут помочь аэропортам произвести на пассажиров максимально благоприятное впечатление даже до их прибытия в аэропорт, а также в течение всего их пребывания в терминале. Предоставление самой актуальной информации о парковке, рейсах, безопасности и продолжительности ожидания, в дополнение к коммерческим услугам и рекламе, поможет пассажиру (и любому другому гостю) приятно провести время в аэропорту.

6.1. СОЦИАЛЬНЫЕ СЕТИ

Социальные сети хорошо представлены в европейских аэропортах: 77% аэропортов Европы присутствуют в них. 76% пассажиров носят с собой смартфоны, и, в большинстве аэропортов, при наличии WiFi для пассажиров, ожидающих рейса, социальные сети предоставляют множество возможностей для связи и общения с пассажиром. Twitter, Facebook, Google+ и Instagram — все социальные сети позволяют строить отношения до, во время и после посещения аэропорта пассажирами.

Такие отношения предоставляют аэропорту возможность информировать пассажиров во время кризисных ситуаций, предоставлять им услуги в режиме реального времени, сообщать о специальных коммерческих предложениях, применять более традиционную корпоративную связь и контактировать с пассажирами на более неформальном личном уровне.

→ КЛЮЧЕВЫЕ ПРЕИМУЩЕСТВА СОЦИАЛЬНЫХ СЕТЕЙ

Непредвиденные обстоятельства и управление репутацией – Непредвиденные обстоятельства, независимо от того, являются ли они стихийными, политическими или другими бедствиями, требуют быстрого и четкого обновления информации, показывающего необходимую обеспокоенность персонала и администрации аэропорта по поводу ситуаций, которые часто вызывают у пассажиров большую тревогу. Все лица, которые могут быть задействованы в группе быстрого реагирования на случай чрезвычайной ситуации, должны иметь четкое представление о действиях, которые необходимо выполнять в этой ситуации, и знать контактные координаты представителей власти. Отсутствие соответствующей реакции может серьезно испортить репутацию аэропорта и повредить его имиджу в глазах пассажиров.

Пассажиропоток/служба клиентской поддержки — Постоянные обновления по многочисленным вопросам, интересующим пассажиров; оповещение об опасности в режиме реального времени, позволяющее клиентам аэропорта планировать свои действия в зависимости от ситуации: погоды; поезда/транспорта, на котором можно добраться до аэропорта; наличия мест для парковки и времени ожидания досмотра. Таким образом, при своевременном и уместном обновлении информации потенциально сложные ситуации могут превратиться в „выигрыш” для бренда и можно предотвратить возможные затруднения для пассажиров.

Участие пассажиров – Постоянное взаимодействие со своими гостями предоставляет аэропорту возможность продемонстрировать свою индивидуальность и заботу о них. Через социальные сети пассажиры делятся своими новостями, сообщениями о приездах и отъездах, что обеспечивает широкие возможности для общения с пассажирами и для ознакомления с их деятельностью. Налаживается контакт между гостями аэропорта, облегчая связь с людьми, которые часто путешествуют.

Поддержка розничных продаж — Купоны, новые скидки и акции в аэропортовских магазинах, информация о которых представлена в социальных сетях, могут привлекать внимание и стимулировать пассажиров к посещению магазинов. Информация о новых предложениях авиалиний, обслуживающих аэропорт, помогает пассажирам сориентироваться и выбрать то, что им действительно необходимо.

Лояльность заказчика — Создание так называемых «сторонников бренда» позволяет постоянно привлекать пассажиров в аэропорт, и помогает аэропорту выделиться среди других ему подобных. Предлагая награды за лояльность и отзывы об аэропорте в социальных сетях, или общаясь с клиентами и распространяя репортажи об аэропорте онлайн или офлайн, адвокаты бренда успешно влияют на формирование общественного мнения об аэропорте.

Маркетинг, связанный с пунктом назначения — Открытие новых маршрутов, рекламные кампании авиалиний, сведения о месте для командировочных и обычных путешественников обеспечивают информированность и лояльность пассажиров.

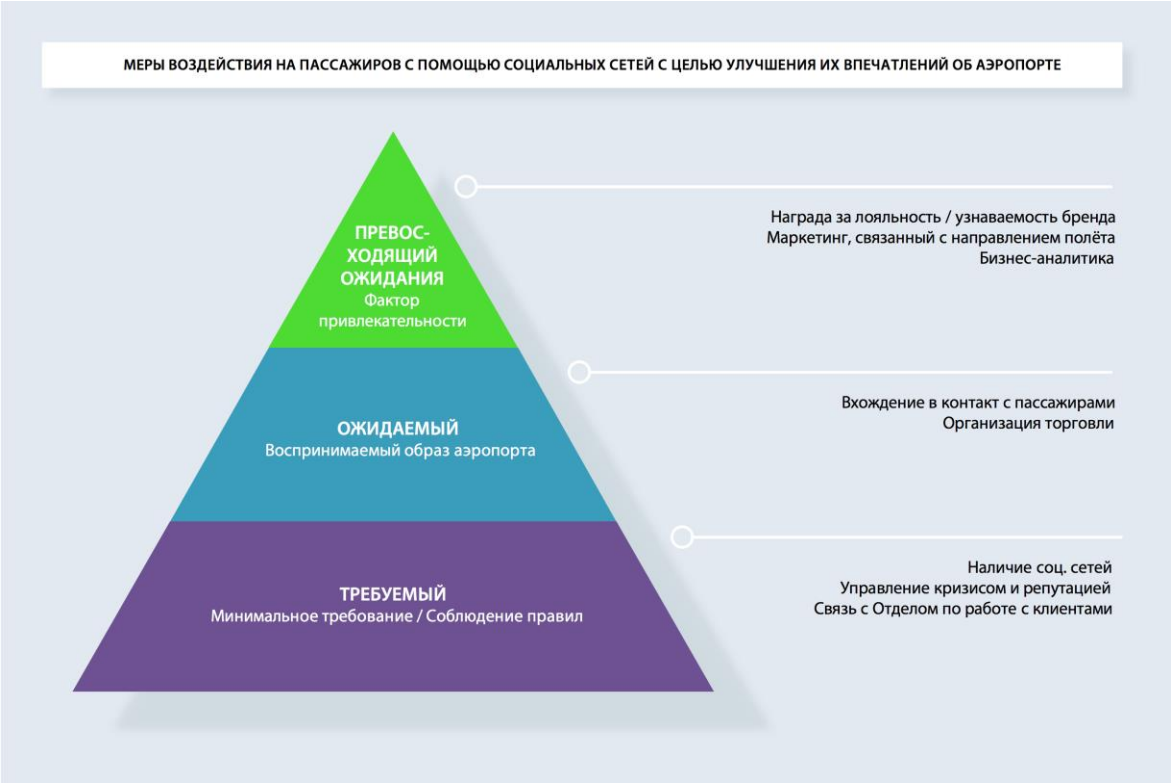
Бизнес-аналитика — Аэропорт, активный в социальных сетях, обладает бóльшим прямым доступом к информации и данным гостей, которые воспользовались услугами аэропорта в прошлом. Данные, полученные таким образом, позволяют аэропорту общаться со своими пассажирами напрямую и более эффективно реализовывать себя на рынке, выстраивая базу социальных сторонников.



Аэропорт имени Шарля де Голля в Париже

При увеличении взаимодействия с пассажирами возрастает и риск нанесения ущерба репутации из-за опозданий, перебоев, низкого уровня обслуживания клиентов и т.п. Органы управления аэропортом должны обеспечить прозрачность, действенное реагирование и своевременную связь с клиентами, чтобы максимально уменьшить этот риск.

РИСУНОК 12 — МЕРЫ ПО УСИЛЕНИЮ ВПЕЧАТЛЕНИЙ ПАССАЖИРОВ С ПОМОЩЬЮ СОЦИАЛЬНЫХ СЕТЕЙ



Существует множество примеров успешного использования социальных сетей европейскими аэропортами. Более подробную информацию смотрите в Отчете о цифровых технологиях ACI EUROPE 2012.

6.2. НОВЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В ОБЩЕМ

Органы управления аэропортом применяют новые технологии, которые помогут им предоставлять информацию по индивидуальным запросам пассажиров почти в режиме реального времени.

Ниже представлены некоторые технологии, которые уже были введены, запущены или планируются к вводу в эксплуатацию органами управления аэропортами в самом ближайшем будущем. Эти технологии также могут использоваться для улучшения впечатлений пассажиров от аэропорта.

6.2.1. ТЕХНОЛОГИИ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ПАССАЖИРАМИ

6.2.1.1. СМАРТФОН

«Смартфоны» — это мобильные телефоны, дополненные функциональностью карманного персонального компьютера, которые поддерживают небольшие программы, известные под названием «приложения». Разработка высококачественных приложений стоит достаточно дёшево и не представляет особых сложностей, поэтому, в соответствии с Исследованием IT тенденций аэропортов SITA & ACI за 2013 год, все европейские аэропорты предсказывают запуск собственных приложений в течение нескольких ближайших лет.

Преимущество приложений состоит в том, что клиент может получить доступ к соответствующей информации в любое время. Например, большинство аэропортов обновляют информацию о рейсе с помощью приложений, что даёт возможность пассажирам получить информацию еще по пути к аэропорту или перед выходом из дома. Другие обычные услуги, предоставляемые аэропортами с помощью приложений, включают в себя обновление информации о состоянии аэропорта и о торговых акциях; в то же время ожидается, что продажа услуг аэропорта, например платная парковка, станет для мобильной коммерции обычным делом.

6.2.1.2. ДОПОЛНЕННАЯ РЕАЛЬНОСТЬ И КОНТЕКСТНО-ЗАВИСИМЫЕ ПРИЛОЖЕНИЯ

Дополненная реальность — это функция некоторых приложений смартфонов, набирающая популярность. Смартфоны и другие мобильные устройства, такие как планшеты, могут настраиваться на передачу своего местонахождения в терминале аэропорта. При нанесении такого местонахождения на карту терминала аэропорта пассажиры могут использовать функции камеры на своём мобильном устройстве для получения контекстной информации о своем окружении, напр., о направлении к определенным пунктам выхода на посадку, информации о магазине, мимо которого проходит пассажир и т.д.

Например, у копенгагенского аэропорта есть приложение, которое позволяет пассажиру использовать камеру своего смартфона, чтобы сделать фотографии интересующих его точек, таких как магазины и рестораны, и определить расстояние и направление к этим точкам.

Мобильные устройства будут развиваться, и пополняться портативными устройствами, такими как наушники или умные часы.

Большое количество потребительских брендов и новых компаний включило в сферу своей деятельности производство носимых компьютерных устройств. Компания Samsung запустила в продажу высококлассные умные часы „Gear”, а Google выпустил пробную партию часов „Google Glass” для тестирования их избранными разработчиками. Ожидается разработка носимых компьютерных устройств в качестве «интеллектуальных помощников человека» или их интеграция с другими мобильными возможностями, такими как дополненная реальность, чтобы предоставлять пользователю контекстную информацию быстрее и удобнее, чем при использовании одного смартфона.

Например, гарнитура „Google Glass” помогла бы персоналу, обслуживающему клиентов, общаться с пассажирами, говорящими на иностранных языках, быстрее и эффективнее с помощью программы распознавания голоса и немедленного перевода сказанного на дисплее гарнитуры. С помощью умных часов может стать проще „звонить” пассажирам, которые поздно прибывают к месту посадки.

6.2.1.3. БЕСПРОВОДНАЯ СВЯЗЬ

Беспроводная высокочастотная связь малого радиуса действия NFC — это развивающаяся технология, которая в последнее время все чаще внедряется в последние поколения смартфонов Android и Windows. Она дает возможность этим телефонам обмениваться данными с устройствами NFC при простом прикосновении или при нахождении двух устройств в непосредственной близости друг от друга.

Телефоны пассажиров широко используются для хранения их личной информации; они могут уже использоваться для хранения посадочных талонов. Это предоставляет огромные возможности при использовании NFC для автоматизации или частичной автоматизации путешествия пассажиров, например, регистрации, прохождения досмотра, оплаты дополнительных сборов и даже для прохождения пункта выхода на посадку в самолёт.

Например, аэропорт «Тулуза-Бланьяк» во Франции провел испытания устройств NFC группой клиентов премиум-класса, которые прошли весь аэропорт до самого самолёта, пользуясь только лишь мобильным устройством.

6.2.2. ТЕХНОЛОГИИ И ИНСТРУМЕНТЫ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ В АЭРОПОРТАХ

6.2.2.1. КРАУДСОРСИНГ

Краудсорсинг использует коллективный интеллект, возникающий в результате взаимодействия групп людей для решения задач, имеющих отношение к бизнесу. Социальные сети могут использоваться для непосредственной обратной связи с пассажирами и для сбора их идей, а также для привлечения их к планированию услуг или помещений.

Краудсорсинг в аэропортах можно использовать для генерации новых идей, направленных на оптимизацию путешествия, инвестиций в определенные зоны аэропорта, получения новых идей об обслуживании клиентов и распознавания социальных сторонников.

В свою очередь, общественность может использовать краудсорсинг и социальные сети, чтобы делиться информацией о задержке рейсов, времени ожидания досмотра и т.д.

Пример: Quality Hunters 2013 — инициатива хельсинского аэропорта и компании Finnair. Пассажиры и служащие каждой компании прилагают совместные усилия к генерации идей, которые могли бы улучшить путешествие для каждого. В этом процессе может принять участие любой, присоединившись к дискуссии на страницах QH blog, Twitter, Facebook и Pinterest boards. Программа Quality Hunters 2013 появилась после двух других успешных инициатив Quality Hunters, которые проводились Finnair и аэропортом Хельсинки в 2010 и 2011 гг.

6.2.2.2. НАБЛЮДЕНИЕ ЗА ТОЛПОЙ

Прогнозирование и управление потоками пассажиров в течение длительного времени было центральным компонентом работы пассажирского терминала. В последнее время возникло множество технологий, которые способствовали осуществлению этой задачи. Ожидается, что со временем будут применяться различные технологии для реагирования на конкретные ситуации; в настоящее время некоторые технологии хорошо применяются в каких-то отдельных аспектах.

Вот некоторые из них:

Bluetooth:

Использование Bluetooth постоянно возрастает для измерения и прогнозирования времени, проведенного в очереди через «узкие участки» в аэропорту. Способность датчиков быстро распознавать устройства bluetooth настраивает технологию на распознавание прохождения „портальных" конфигураций, например, определяя пассажиров, проходящих по аэропорту и входящих зону аэропорта, где стоит очередь в пункт проверки безопасности.
Сочетание таких датчиков со счетчиками людей (напр. термическими или лазерными) позволяет программам точно спрогнозировать время прохождения будущей очереди (а также сообщить о прошлом или текущем времени нахождения в очереди). Недавно для улучшения скорости обнаружения и точности таких устройств были испытаны комбинированные датчики bluetooth и WiFi.

Рабочие/коммерческие приложения таких решений: обеспечение соблюдения условий SLA в отношении времени ожидания в очереди; оптимизация человеческих ресурсов для уменьшения времени ожидания в очереди — предоставление пассажирам более длительного времени на совершение покупок (что приводит к большим тратам на покупки) и т.д.

WiFi с геолокацией:

Последние дополнения к Wi-Fi сетям позволяют программе обнаруживать и определять приблизительное нахождение включенных устройств с WiFi (несмотря на то, используется ли устройство или нет, подключено ли оно к сети аэропорта или нет) в пределах нескольких метров. Это позволяет отслеживать общий поток пассажиров, их скорость и направление во всех зонах аэропорта, в которых действует сеть WiFi. Такая технология может использоваться и для отслеживания знакомых устройств WiFi/RFID, напр., определять наличие тележек для багажа или персонала.

В настоящее время аэропорты экспериментируют с применением этого решения не практике, и уже доказана их польза в следующей области: определение поведения пассажиров в зонах продаж и рядом с ними (напр., изменение местоположения временных стен, входа в магазин, указателей и наблюдение, увеличивают ли эти меры количество продаж и трату денег; определение времени пребывания пассажиров во всех зонах аэропорта; выявляют узкие места и их влияние на пропускную способность).

Видео:

Видео-технологии также применяются в настоящее время для отслеживания/прогнозирования очередей и общего пассажиропотока в аэропорту. С видео могут применяться различные базовые технологии, например, определение инфракрасной «температурной подписи» лица и использование ее для отслеживания людей в аэропорту.
Также с помощью компьютерных программ в настоящее время можно распознавать отдельные лица в видеозаписях толпы (для целей безопасности).

Подводя итог всему вышесказанному, следует отметить, что также как и предоставление важных данных для планирования, отслеживание изменения во времени и в месте расположения сигнала при движении пассажира по терминалу обеспечивает получение информации, являющейся значимой для пассажиров. Например, те аэропорты, которые используют bluetooth/WiFi для экстраполяции времени ожидания в очереди при досмотре, могут отображать время ожидания на экранах, которые видны пассажирам, информируя их, таким образом, о том, сколько времени им осталось ждать в очереди.

6.2.2.3. ВИРТУАЛЬНЫЕ ИЗОБРАЖЕНИЯ

Хотя это все еще считается передовой технологией, использование голограмм скоро может заменить
использование существующих статических указателей и поясняющего видео. В нескольких аэропортах отдельное движущееся изображение работника аэропорта в натуральную величину дает советы пассажирам по прохождению процедур в таких зонах, как регистрация и досмотр. Несмотря на традиционное содержание информации, присутствие „человеческого фактора" позволяет передать ее пассажирам более доступным и привлекательным для них способом.

Например, в аэропорте Манчестера голограммы «Джон» и «Джули» используются для подробного объяснения требования по ограничению жидкостей, аэрозолей и гелей, пока пассажиры подготавливаются к досмотру.

6.2.2.4. ОТСЛЕЖИВАНИЕ И УПРАВЛЕНИЕ БАГАЖОМ

Радиочастотное определение (RFID) вот уже не первый день предлагается в качестве решения, позволяющего отыскать потерянный багаж, и эта технология получает все большее распространение в промышленности. Пока это позволит авиакомпаниям или наземным службам отслеживать каждую единицу багажа, а следующий вполне вероятный шаг может позволить пассажиру самому поддерживать эту связь. Комбинация технологии RFID со смартфонами могла бы в будущем дать пассажирам возможность получать прямую информацию о состоянии их багажа на сортировке, в самолёте или при разгрузке в аэропорту назначения после прибытия. Такая технология всё ещё разрабатывается, но уже есть признаки того, в каком направлении она будет развиваться в будущем.

Отслеживание багажа можно осуществлять и с помощью систем, которые фиксируют информацию во время сканирования багажной этикетки на протяжении всего путешествия и сохраняют её в базе данных, откуда эту информацию можно легко извлечь с помощью мобильных устройств или на вебсайтах. Компания Delta Airlines внедрила такую систему в своем терминале аэропорта в США, а IT службы работают с аэропортами и авиалиниями по всему миру для предоставления таких технологий всем авиалиниям и аэропортам.

6.3. ИНТЕГРИРОВАННЫЙ КОНТРОЛЬ ПРОЦЕССОВ (IT СИСТЕМЫ, СОВМЕСТНОЕ ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ДАННЫХ И Т.Д.)

Используя разнообразные системы, аэропорты служат многофункциональными узлами для обеспечения безопасной, своевременной и эффективной координации пассажиров, багажа, грузов и самолётов. Будучи таковыми, интегрированному контролю процессов, системам данных и операционным системам приходится делиться информацией и рабочими потоками, чтобы гармонизировать работу большого количества участников. В Европе развитие совместного принятия решений в аэропортах (A-CDM) направлено на то, чтобы наладить связь между всеми значимыми участниками (органы управления аэропортом, службы навигации, авиаперевозчики, наземные службы и другие) эффективным и прозрачным образом с целью обеспечения более высокого уровня производительности. A-CDM пытается улучшить процесс отправления и прибытия самолётов, все аэропортовские операции, более эффективно использовать ограниченные ресурсы и европейское воздушное пространство.
Такие аэропорты как Хитроу, франкфуртский, парижский (им. Шарля де Голля), римский и несколько других, уже внедрили практику A-CDM, а множество других аэропортов находятся на различных этапах планирования и работы в отношении её внедрения.

Кроме того, многие органы контроля аэропортов используют центр контроля операций аэропорта (AOCC) для улучшения контроля над процессами. С помощью AOCC аэропорт совместно размещает ключевых участников в цепочку управления аэропортом и воздушным пространством, чтобы обеспечить прозрачность и чтобы лучше интегрировать рабочие процессы. Концепция AOCC разрушает коммуникационные барьеры между операторами аэропортов, авиалиниями и другими ключевыми участниками авиа-бизнеса.

К тому же, для облегчения совместного использования данных различными ключевыми участниками авиа-индустрии, часто используются технологии интегрирования данных, целью которых является создание атмосферы информированности и понимания среди главных действующих лиц. Разнообразные инструменты, техника и процессы могут использоваться для облегчения совместного использования данных; также имеется несколько промышленных инициатив, направленных на улучшение совместного использования данных среди действующих лиц (таких как ACRIS и AIDX).



Аэропорт Франкфурта

6.4. ИНФОРМАЦИЯ/ОРИЕНТИРОВАНИЕ

Обеспечение точной и нужной информации для путешественника или других заинтересованных сторон всегда было ключевым элементом эффективной и квалифицированной работы аэропорта. Экраны с визуальной информацией используются в аэропортах более 30 лет, но в последнее время у аэропортов и авиалиний появилось больше каналов для связи с пассажирами, персоналом и другими заинтересованными сторонами. Приложения смартфона, компьютеры, планшеты и другие электронные устройства могут обеспечить доступ к получению актуальной и уместной информации для пассажира; речь идет не только об обновлениях информации о рейсах, но и об информации, связанной с ориентированием («как добраться до...?»), услугами и рекламой (клубные цены, информация о продажах, кратчайший путь); информации о парковке и общем состоянии аэропорта (время ожидания в очереди, информация о простое, время на переход и т.д.).

Даже если у путешественников нет смартфонов, для передачи ключевой информации, такой как изменение пункта посадки, опоздания и отмены рейсов, можно использовать SMS сообщения.

Киоски предоставляют ещё один способ коммуникации с пассажирами. Традиционно киоски использовались для облегчения регистрации и сообщении об утере багажа, но теперь киоски используются для предоставления информации о том, как лучше добраться в какое-либо место, как лучше пройти через аэропорт; информацию о рейсе на основании посадочных талонов, а также другой коммерческой информации, совместно используемой аэропортом или авиалинией.

6

6.5. СРАВНЕНИЕ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПЕРСОНАЛОМ И САМООБСЛУЖИВАНИЯ, СИСТЕМЫ РЕГИСТРАЦИИ ОБЩЕГО ПОЛЬЗОВАНИЯ

Преимущества внедрения систем регистрации общего пользования аэропортами хорошо известны и задокументированы. Автоматизированные решения для общего пользования облегчили обслуживание пассажиров и предоставили аэропортам возможность для более эффективного использования пространства. Точно также, самообслуживание — это другой способ для аэропортов увеличить количество пассажиров без необходимости вкладывания средств в увеличение количества стоек и оборудования, так как теперь рутинные процессы может выполнить сам пассажир; в результате, отсутствуют очереди и лучше используется пространство аэропорта (без участия представителей традиционных авиалиний и наземных служб).

Самообслуживание — это многоканальная функция, которую пассажиры не только приветствуют, но и требуют, согласно исследованям авиа-индустрии. Независимо от того, происходит ли регистрация в интернете, через мобильное устройство или в киоске в аэропорту, они предпочитают контроль, предлагаемый им самообслуживанием. Более того, самообслуживание охватывает и другие действия пассажиров в аэропорту, включая сдачу багажа, пограничный контроль (ABC или автоматизированные пункты пограничного контроля), доступ в залы ожидания и самостоятельную посадку на борт. В дальнейшем самообслуживание может развиваться в области оформления нерегулярных операций или перебронирования, значительно сокращая очереди в точках трансфера и снижая стресс пассажиров в неприятных ситуациях.

Цель введения самообслуживания с точки зрения впечатлений пассажиров об аэропорте это предоставить пассажирам возможность выполнять рутинные процессы самостоятельно; таким образом, персонал аэропорта может уделить больше внимания пассажирам, нуждающимся в помощи, например, лицам с ограниченными возможностями или путешественникам преклонного возраста, а также тем, кому требуется особый пограничный контроль. Одновременно с авиалиниями, наземными службами и правительственными органами власти, которые благодаря внедрению самообслуживания могут сэкономить значительные средства, аэропорты тоже получают от этого пользу, избавляясь от необходимости инвестировать капитал в новые терминалы или объекты и эффективно используя технологии по вхождению в контакт с пассажирами посредством информационных стоек самообслуживания или через приложения смартфона.

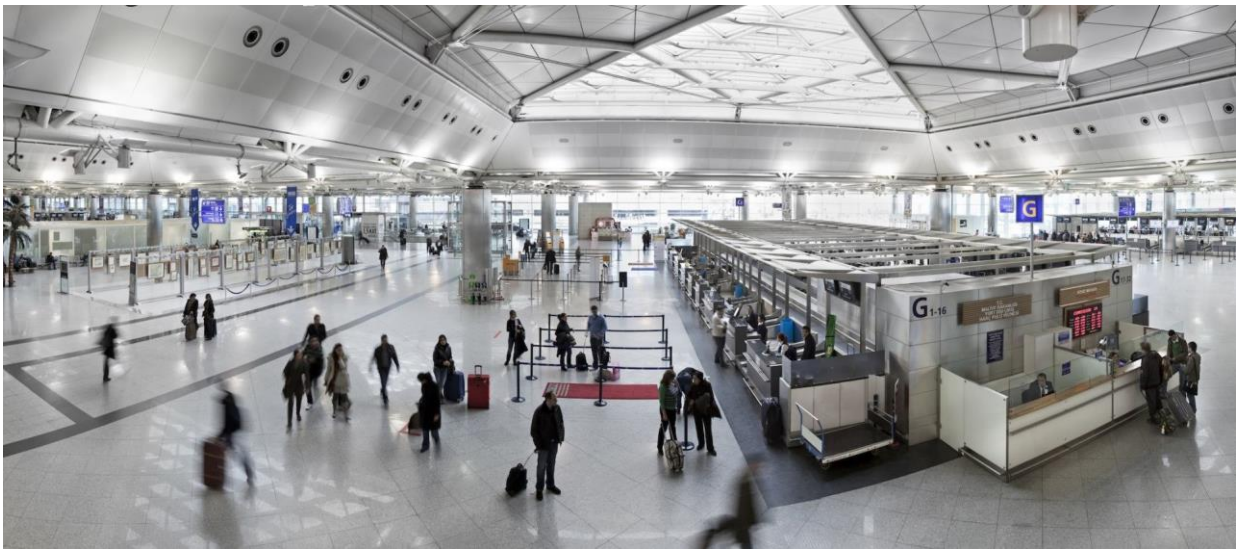
Самообслуживание мотивировано пассажирами и можно применять во всех аэропортах, больших и маленьких; для бюджетных перевозчиков и перевозчиков с полным комплексом услуг; для развлекательных и деловых поездок. Самообслуживание не означает отсутствия обслуживания со стороны сотрудников аэропорта; его следует рассматривать как эффективный инструмент для увеличения клиентуры и удовлетворения пассажиров от аэропортов и других ключевых участников авиа-бизнеса. Аэропорты должны тесно сотрудничать с авиалиниями, поощряя их к введению самообслуживания, и, таким образом, все действующие лица получат пользу от снижения заторов и очередей, предлагая пассажирам безупречные и ничем не омрачаемые впечатления от аэропорта.

7

ВЫВОД:
ФОРМИРОВАНИЕ
ВПЕЧАТЛЕНИЙ
ПАССАЖИРОВ

7 ВЫВОД: ФОРМИРОВАНИЕ ВПЕЧАТЛЕНИЙ ПАССАЖИРОВ

1. **Классифицируйте, определяйте и разделяйте пассажиров на группы.**
2. **Изучите свой аэропорт. Определите свою нишу на рынке.**
3. **Сравнивайте свой аэропорт с конкурентами и обратите внимание на помещения, процессы и людей, где у вас: а) большая нехватка ресурсов, б) лучший контроль, в) более высокие уровни стресса.**
4. **Анализируйте состояние ваших пирамид и обеспечивайте Необходимые, усиливайте Ожидаемые и находите собственные факторы, предоставляющие вам Преимущества.**
5. **Принимайте решения о форме. Не пропускайте ни одного из факторов ППЛ (Помещения, Процессы и Люди).**



Стамбульский аэропорт имени Ататюрка

ПРИЛОЖЕНИЯ

1-4

1 ПРИМЕРЫ ПИРАМИД УРОВНЕЙ ВОСПРИЯТИЯ ПАССАЖИРА

На следующих рисунках даны примеры использования пирамид при определении впечатлений пассажиров во время нескольких этапов путешествия пассажира. Путешествие можно разбить на несколько этапов и рассматривать их в связи с различными уровнями ожиданий пассажиров — требуемым, ожидаемым и превосходящим ожидания.

МЕРЫ ВОЗДЕЙСТВИЯ НА ПАССАЖИРОВ, НАХОДЯЩИХСЯ ДОМА, С ЦЕЛЬЮ УЛУЧШЕНИЯ ИХ ВПЕЧАТЛЕНИЙ ОБ АЭРОПОРТЕ



МЕРЫ ВОЗДЕЙСТВИЯ НА ПАССАЖИРОВ, НАХОДЯЩИХСЯ В ДОРОГЕ, С ЦЕЛЬЮ УЛУЧШЕНИЯ ИХ ВПЕЧАТЛЕНИЙ ОБ АЭРОПОРТЕ



МЕРЫ ВОЗДЕЙСТВИЯ НА ПАССАЖИРОВ, НАХОДЯЩИХСЯ В НАЗЕМНОЙ ЗОНЕ ТЕРМИНАЛА, С ЦЕЛЬЮ УЛУЧШЕНИЯ ИХ ВПЕЧАТЛЕНИЙ ОБ АЭРОПОРТЕ



Навигация по терминалу через смартфон
Информация на мобильный о задержках, изменении мест посадки, фактическом времени прибытия к месту посадки
Многоразовые багажные бирки

Самостоятельная сдача багажа
Регистрация на выбор: с персоналом и самостоятельно
Объекты общего пользования
Легкое нахождение пути / четкие указатели
Бесплатный WiFi

Небольшая очередь и недолгий процесс регистрации и сдачи багажа
Обеспечение необходимой информации / персонала

МЕРЫ ВОЗДЕЙСТВИЯ НА ПАССАЖИРОВ ПРИ ДОСМОТРЕ/ПОГРАНИЧНОМ КОНТРОЛЕ С ЦЕЛЬЮ УЛУЧШЕНИЯ ИХ ВПЕЧАТЛЕНИЙ ОБ АЭРОПОРТЕ

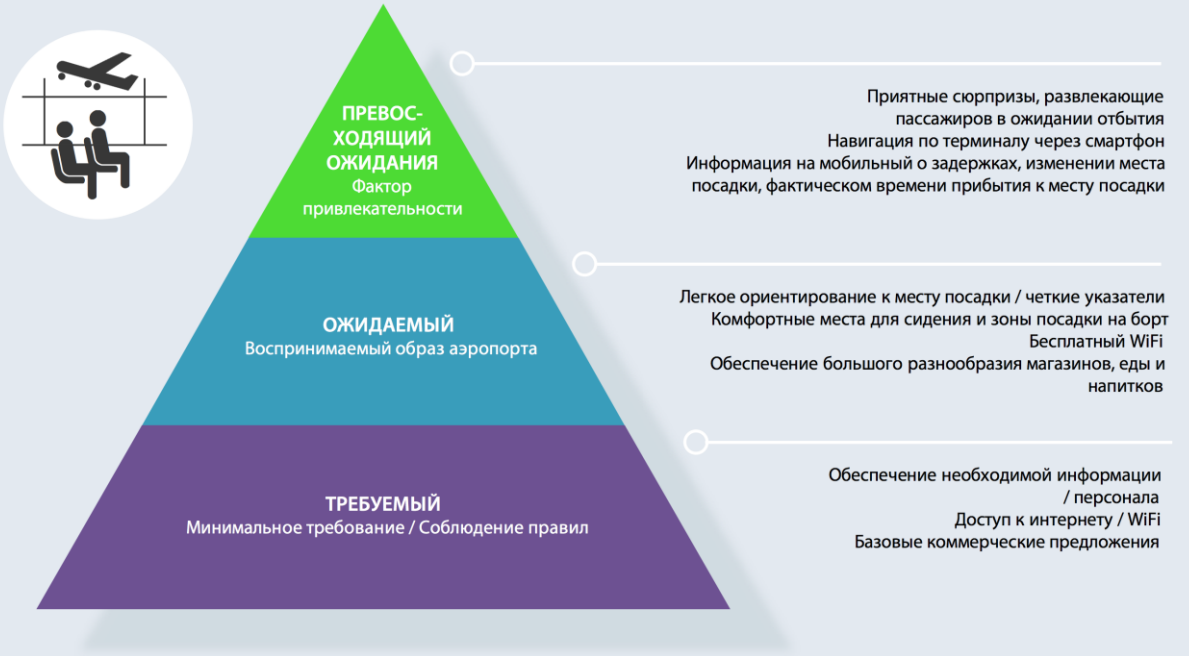


Программа доверенного пассажира
Автоматический пограничный контроль
Лучшие технологии сканирования для уменьшения проверок вручную
Модернизированные пункты проверки

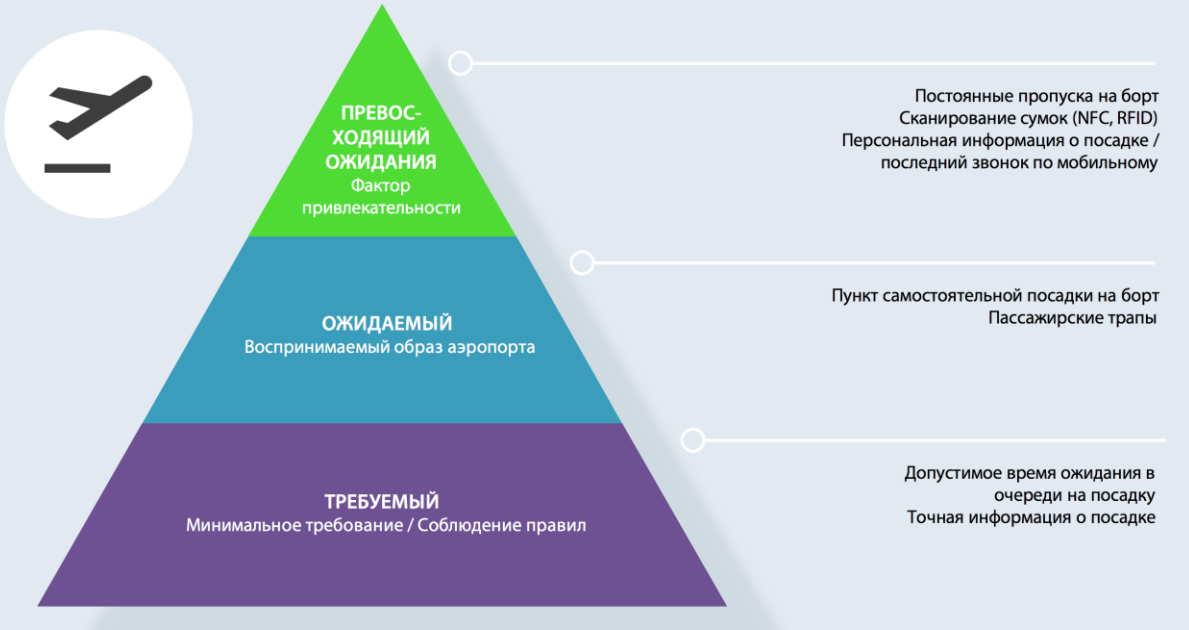
Досмотр за один этап
Система организации очереди для повышения эффективности досмотра
Информация о времени ожидания в очереди в режиме реального времени
Договор о не-превышении максимального времени ожидания в очереди
Служба пересылки запрещенных предметов

Приемлемое время ожидания в очереди и досмотра
Обеспечение необходимой информации / персонала

МЕРЫ ВОЗДЕЙСТВИЯ НА ПАССАЖИРОВ В ВОЗДУШНОЙ ЗОНЕ ТЕРМИНАЛА С ЦЕЛЬЮ УЛУЧШЕНИЯ ИХ ВПЕЧАТЛЕНИЙ ОБ АЭРОПОРТЕ



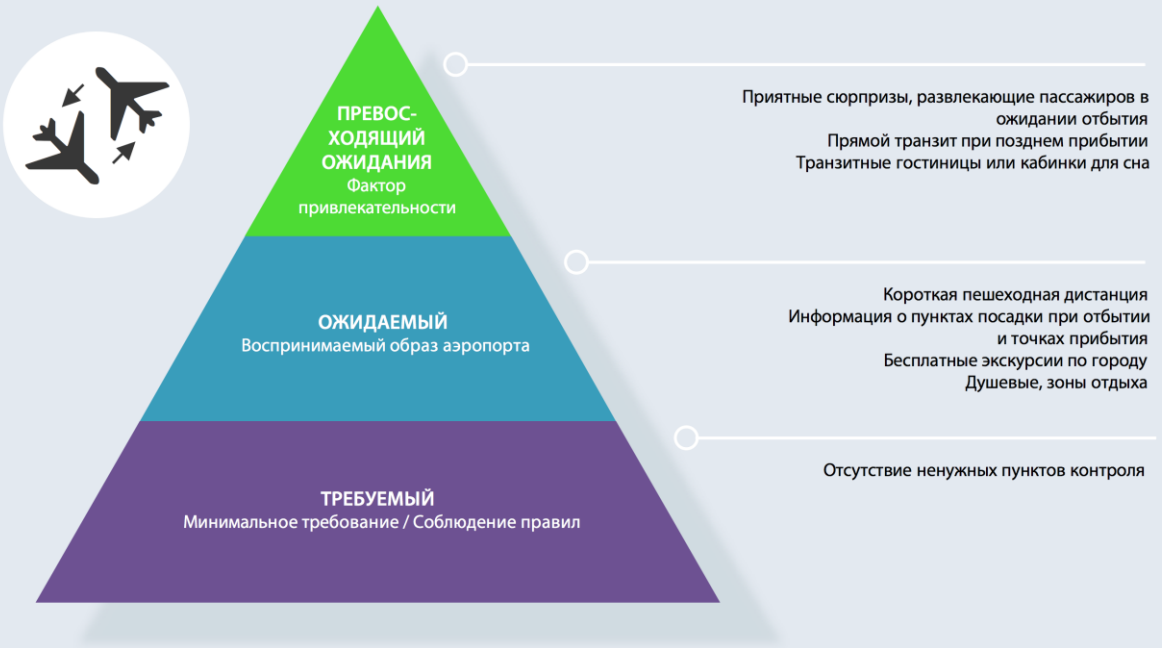
МЕРЫ ВОЗДЕЙСТВИЯ НА ПАССАЖИРОВ ПРИ ПОСАДКЕ НА БОРТ С ЦЕЛЬЮ УЛУЧШЕНИЯ ИХ ВПЕЧАТЛЕНИЙ ОБ АЭРОПОРТЕ



МЕРЫ ВОЗДЕЙСТВИЯ НА ПАССАЖИРОВ ПРИ ВЫДАЧЕ БАГАЖА С ЦЕЛЬЮ УЛУЧШЕНИЯ ИХ ВПЕЧАТЛЕНИЙ ОБ АЭРОПОРТЕ



МЕРЫ ВОЗДЕЙСТВИЯ НА ПАССАЖИРОВ ПРИ ТРАНЗИТЕ С ЦЕЛЬЮ УЛУЧШЕНИЯ ИХ ВПЕЧАТЛЕНИЙ ОБ АЭРОПОРТЕ



2

ВПЕЧАТЛЕНИЯ ПАССАЖИРОВ И ИХ ТРЕБОВАНИЯ К ПРОСТРАНСТВУ

Уровни обслуживания Международной ассоциации воздушного транспорта (в соответствии с публикацией в «Справочнике развития аэропортов» Международной ассоциации воздушного транспорта) играют очень важную роль в планировании пассажирских терминалов. Уровни обслуживания используются во всем мире для проектирования и планировки аэропортов, заключения концессионных договоров; они также применяются Международной ассоциацией воздушного транспорта и отдельными авиалиниями для оценки качества аэропорта.

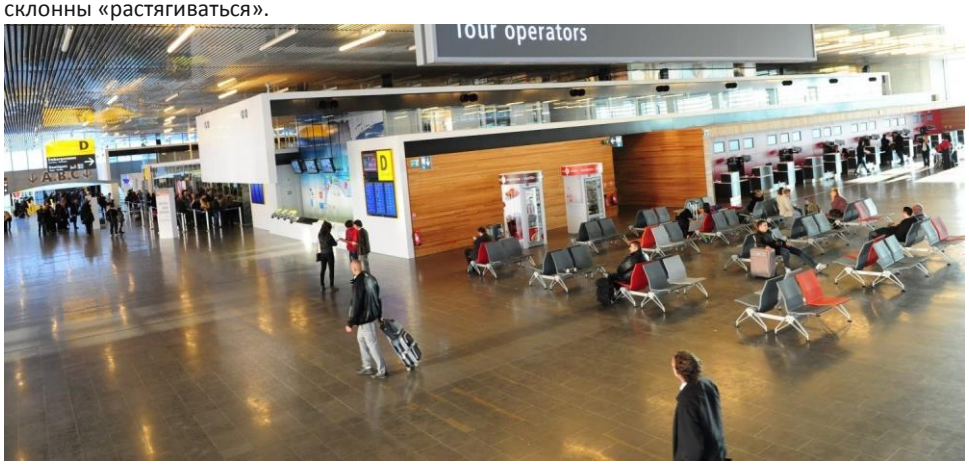
Несмотря на рекомендации Международной ассоциации воздушного транспорта по каждой функциональной зоне аэропорта, по всей видимости, в будущем нельзя будет придерживаться стандартного подхода в данной области, так как авиационный рынок становится всё более и более сегментированным.

Например, Международная ассоциация воздушного транспорта для аэропортов класса А (высочайшие стандарты качества) рекомендует, чтобы место в очереди перед регистрацией на одного пассажира составляло 1,7 - 2,6 квадратных метра, в зависимости от трафика. Для аэропортов класса Е (самый низкий стандарт качества) эти значения составят 0,9-1,8 кв. м. (источник: «Справочник по развитию аэропортов Международной ассоциации воздушного транспорта», 2005 г.).

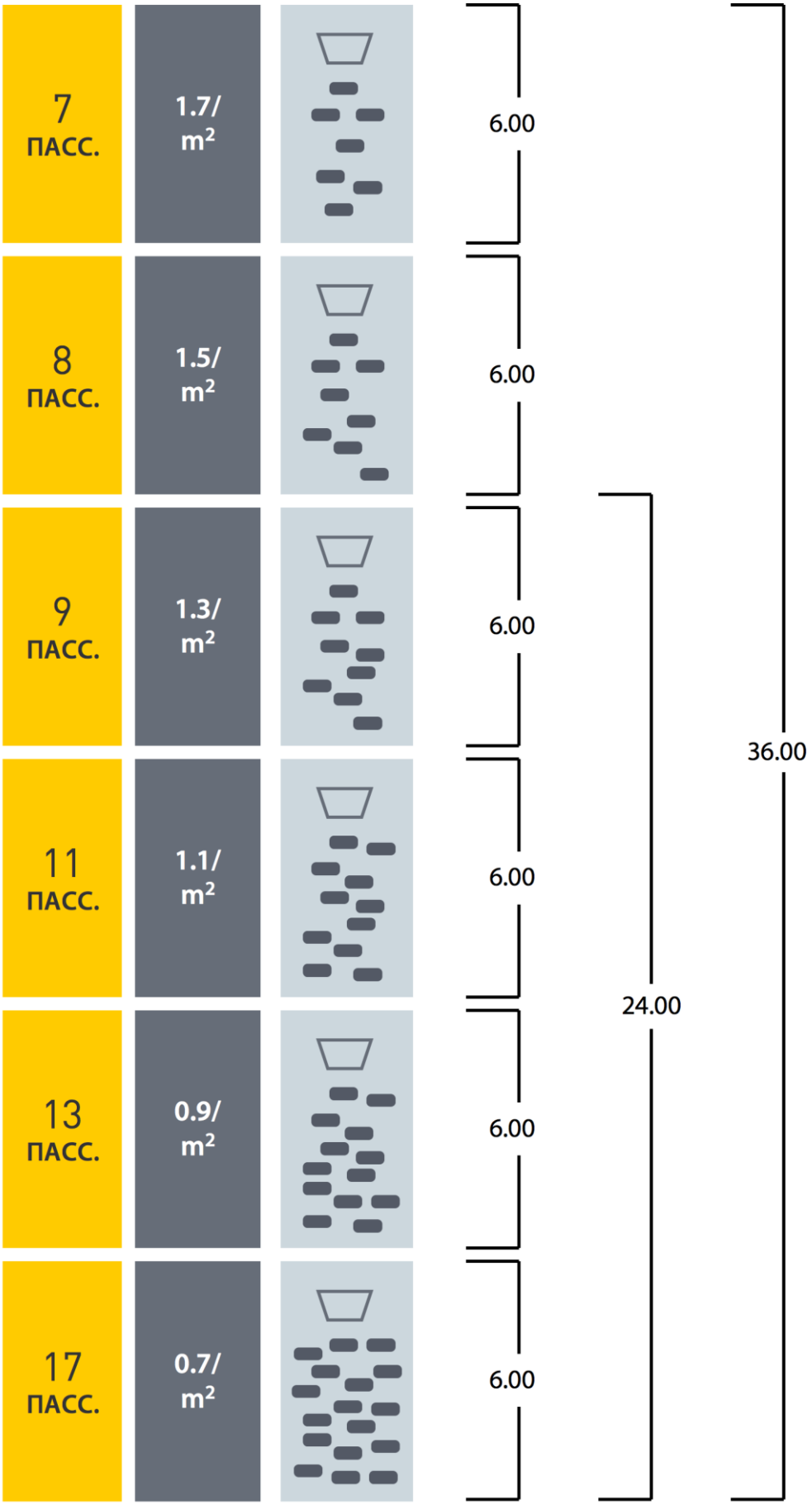
Что касается минимальных требований к пространству, то такие физические параметры, как количество пассажиров, количество сумок и процент используемых тележек, являются недостаточными для определения необходимого пространства в очереди. Эмпирические доказательства показали, что тип рейса (туристический, деловой, бюджетный) также значительно влияет на требования к пространству.

Туристические рейсы отличаются наличием большого числа групп путешественников (семьи, друзья), которые, как правило, стоят в очереди ближе друг к другу, чем отдельные командировочные пассажиры (измерения в аэропорту Зальцбурга показали, что российские туристы стоят 0,8 м^2 друг от друга, даже если есть больше места). Пассажиры бюджетных рейсов могут согласиться с более низким уровнем обслуживания, так как они не ожидают высокого качества обслуживания за небольшую сумму, уплаченную ими за билеты.

При рассмотрении очереди также кажется, что чем ближе пассажиры находятся к стойке регистрации, тем ближе они становятся друг к другу, тогда так пассажиры в конце очереди склонны «растягиваться».



Аэропорт Тулуза - Бланьяк


7 ПАСС.
1.7/ m²
8 ПАСС.
1.5/ m²
9 ПАСС.
1.3/ m²
11 ПАСС.
1.1/ m²
13 ПАСС.
0.9/ m²
17 ПАСС.
0.7/ m²
6.00
6.00
6.00
6.00
6.00
24.00
36.00

2



Аэропорт София

Следующим вопросом при определении требований к пространству будет определение времени: сколько времени будет находиться в очереди максимальное количество пассажиров? Если речь идет о непродолжительном периоде времени, допустимо предлагать меньше места на каждого пассажира.

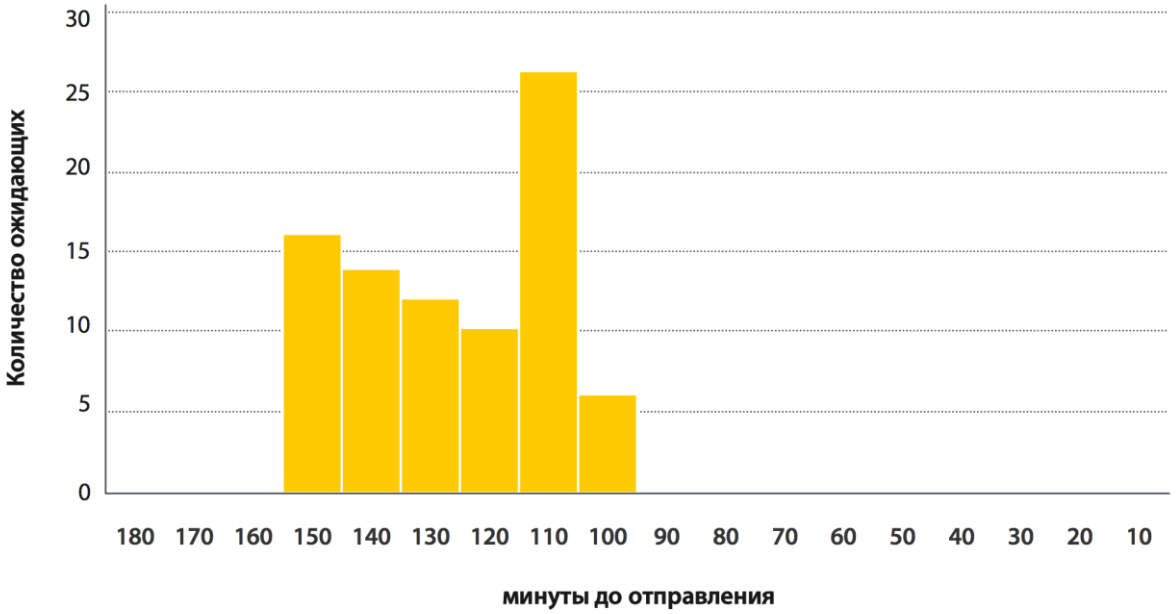
В зависимости от времени прибытия пассажира в аэропорт для регистрации, количество ожидающих пассажиров и среднее время ожидания существенно изменяются.

Были показаны следующие различные сценарии с участием самолёта на 180 пассажиров (предполагается, что всем пассажирам необходимо зарегистрироваться).

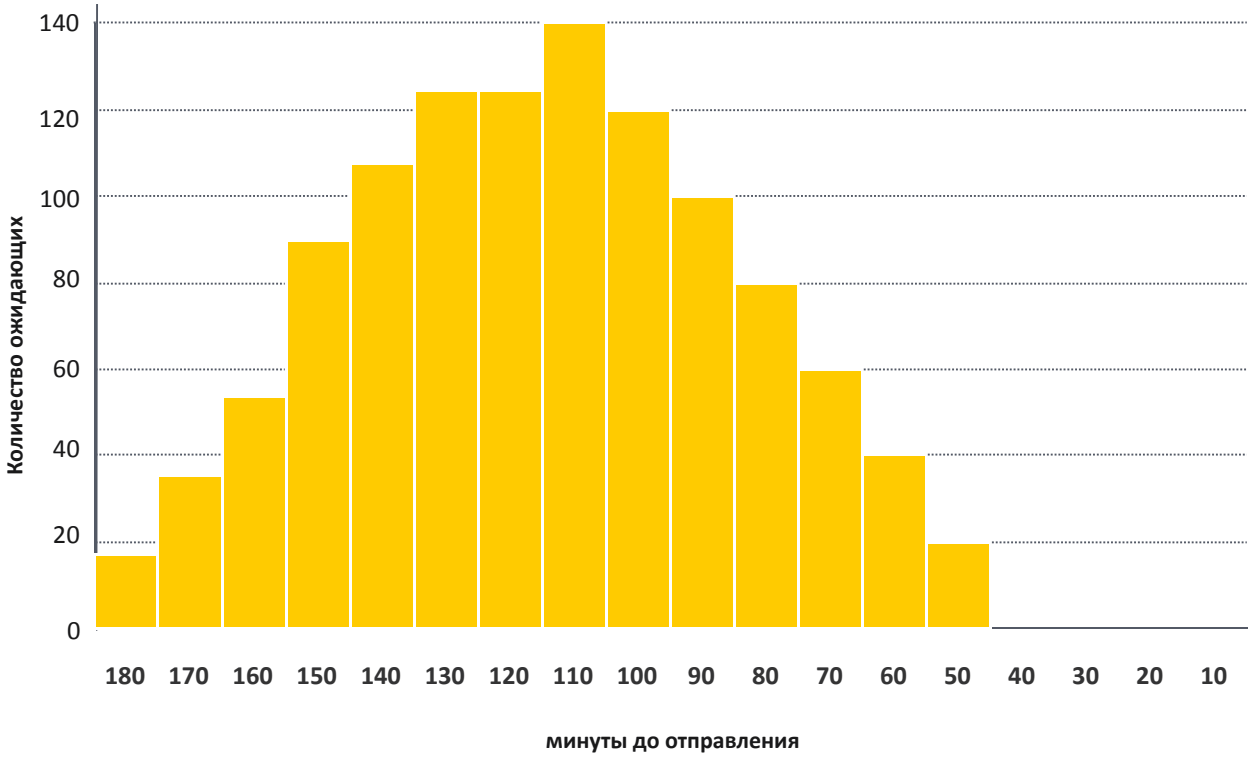
Случай 1: Прибывающие туристы (Туристы, возвращающиеся домой): Прибывающие туристы обычно приезжают в аэропорт на автобусе и в целом оказываются в аэропорту очень рано:

МИНУТЫ ДО ОТПРАВЛЕНИЯ	180	170	160	150	140	130	120	110	100	90	80	70	60	50	40	30	20	10
РАСПРЕДЕЛЕНИЕ	10 %	10 %	10 %	20 %	10 %	10 %	10 %	20 %	0 %	0 %	0 %	10 %	20 %	10 %	10 %	0 %	0 %	0 %

Если регистрация начинается за 3 часа до отправления, максимальное количество ожидающих пассажиров будет только 26 человек за менее чем 10 минут.



Если регистрация начинается за 120 минут до отправления, картина совершенно другая:

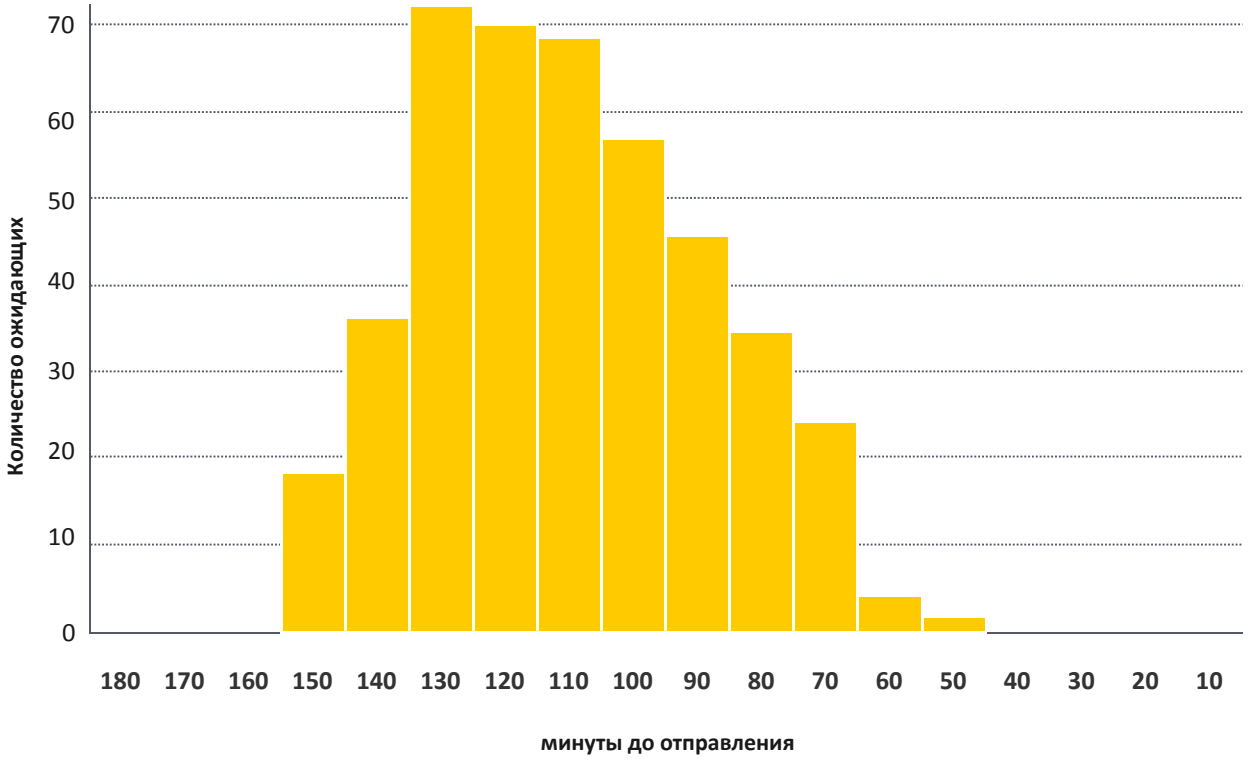


2

В последнем случае максимальное количество ожидающих пассажиров — 140, и более 100 пассажиров ожидают своей очереди около часа.

В данном случае необходимо пространство, в котором можно разместить около 120 пассажиров.

Следующий случай — это типичный случай для **бюджетных рейсов**: пассажиры достаточно рано прибывают в аэропорт, а регистрация начинается за 120 минут до отправления.

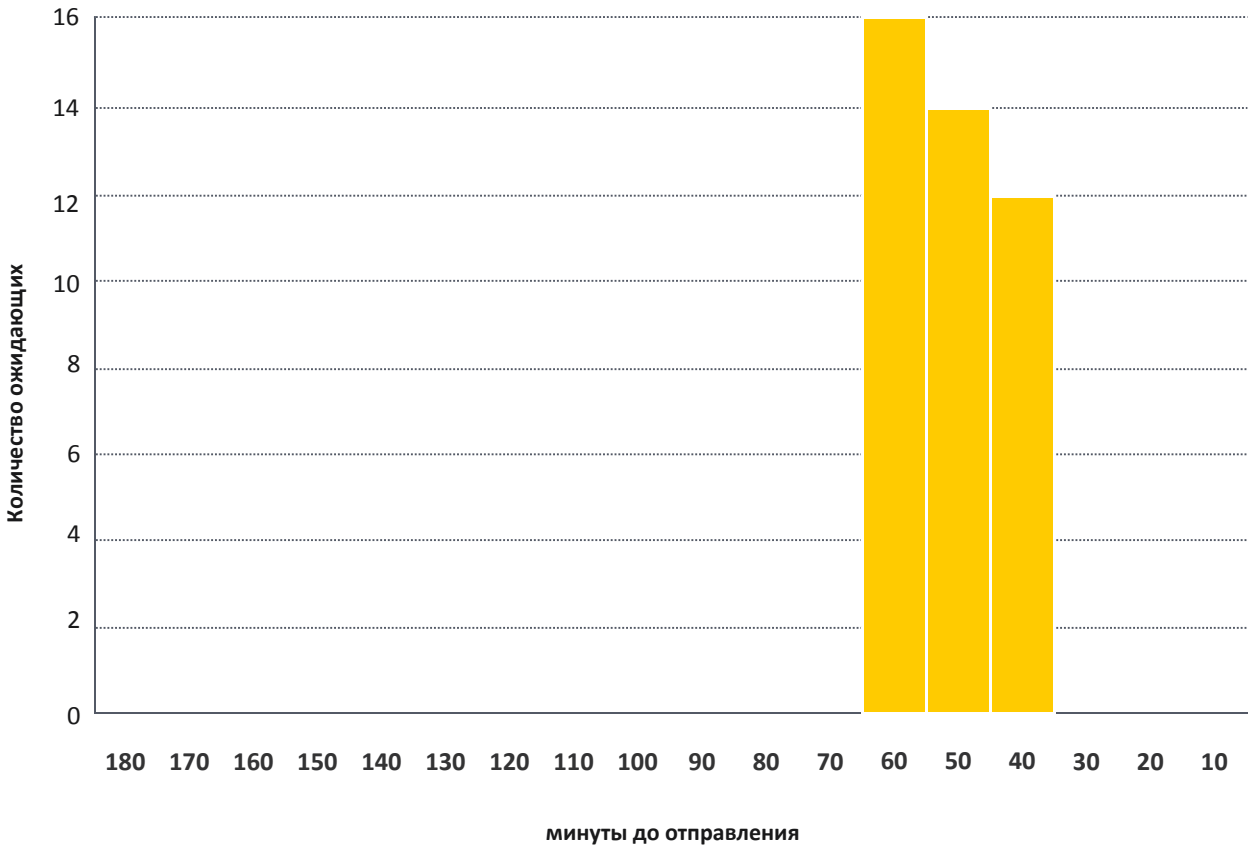


В случае с **традиционным запланированным рейсом** мы предполагаем более или менее равномерное распределение пассажиров за 120-40 минут до отправления с небольшим пиком за 60 минут до отправления.

МИНУТЫ ДО ОТПРАВЛЕНИЯ

180	170	160	150	140	130	120	110	100	90	80	70	60	50	40	30	20	10
						10 %	10 %	10 %	10 %	10 %	10 %	20 %	10 %	10 %	0 %	0 %	0 %

РАСПРЕДЕЛЕНИЕ



Подводя итог всему вышесказанному, можно утверждать, что количество ожидающих пассажиров зависит от типа рейса, поскольку это влияет на время прибытия пассажиров в аэропорт. Второй фактор, определяющий количество ожидающих пассажиров — это время начала регистрации, а третий — среднее время обслуживания. Далее мы определим количество пассажиров, которые проходят регистрацию.

ТИП РЕЙСА	КОЛИЧЕСТВО РЕГИСТРИРУЮ-ЩИХСЯ ПАССАЖИРОВ	МАКС. КОЛ-ВО ПАССАЖИРОВ	ОЖИДАЮЩИЕ ПАССАЖИРЫ > 30 МИНУТ	ПРОСТРАНСТВО НА ПАССАЖИРА, УРОВЕНЬ C (IATA)	НЕОБХОДИМОЕ ПРОСТРАНСТВО, МАКС. ПАССАЖИРОВ	НЕОБХОДИМОЕ ПРОСТРАНСТВО, ПАССАЖИРЫ ОЖИДАЮЩИЕ 30 МИН
Туристический*	180	140	120	1.7	238	204
Бюджетный	180	72	56	1.7	122	95
Бизнес-рейс**	180	16	0	1.7	27	

** Рейсы, которые используются преимущественно туристами*

*** Рейсы, используемые пассажирами, путешествующим по деловым вопросам.*

2

После анализа количества пассажиров, ожидающих регистрации, необходимое пространство для пассажира можно откорректировать в соответствии с индивидуальной ситуацией в аэропорту.

Например, для туристического сегмента при наличии в очереди большого количества пассажиров, ожидающих регистрации более 30 минут, нормой на 1 человека считается площадь в 1 м^2, а во время наплыва пассажиров в час пик достаточным минимумом будет считаться 0,8 м^2 на 1 человека.

Такая же цифра может использоваться для пассажиров бюджетных рейсов, так как они перевозят меньшее количество багажа.

Пассажиры, путешествующие по деловым вопросам, нуждаются в 1,7 м^2 в час пик, так как большая часть из них путешествуют отдельно.

После корректировки требования к пространству будут следующими:

ТИП РЕЙСА	НЕОБХОДИМОЕ ПРОСТРАНСТВО (ДЛЯ МАКС. КОЛ-ВА ПАССАЖИРОВ)	НЕОБХОДИМОЕ ПРОСТРАНСТВО (ДЛЯ ПАССАЖИРОВ, ОЖИДАЮЩИХ 30 МИН)
Туристический*	112	120
Бюджетный	58	56
Бизнес-рейс**	27.2	

** Рейсы, которые используются преимущественно туристами.*
*** Рейсы, используемые пассажирами, путешествующим по деловым вопросам.*

Последний вопрос при рассмотрении уровней обслуживания различных сегментов рынка — это определение частоты наступления «часа пик». Если некоторые рейсы отправляются нерегулярно, с целью избежания избыточного размера аэропорт скорее предпримет особые меры по обслуживанию большого количества пассажиров, чем выделять место для самолетов, которые прилетают всего лишь несколько дней в году.

В туристических аэропортах, например, могут случаться пиковые дни, которые сильно отличаются от «обычных» дней. Если размер аэропорта проектировать с учетом этого временного наплыва путешественников, то результатом будут избыточные мощности вне сезона.



Международный аэропорт Катовице

3 НОРМАТИВНАЯ БАЗА ПРАВ АВИАПАССАЖИРОВ

ЗАКОН	ТЕМА	ОСОБЕННОСТИ	ПРАВА ПАССАЖИРОВ	ОТВЕТСТВЕННЫЙ
Законодательный акт (ЕС) 965/2012 (5 октября, 2012 г.).	Формулировка технических требований и административных процедур в отношении воздушных операций.	Законодательный акт. Подлежит немедленному исполнению, как закон, во всех Государствах-Участниках одновременно с 28 октября 2012 г. (Государства-Участники могут решить не применять положения Приложений I - V до 28 октября 2014 г.).	Безопасность, перевозка особых категорий пассажиров, включая людей с ограниченными возможностями, детей без сопровождения взрослых и депортированных лиц, персон нон-грата или заключенных.	Авиаперевозчик.
Законодательный акт (ЕС) 1008/2008 (24 сентября 2008 г.).	Общие правила работы авиационных служб в Сообществе.	Законодательный акт. Подлежит немедленному исполнению, как закон, во всех Государствах-Участниках одновременно с 1 ноября 2008 г. (обладает исполнительной силой сам по себе, не требует мер по внедрению).	Прозрачная информация о цене.	Авиаперевозчик.
Законодательный акт (ЕС) 1107/2006 (5 июля 2006 г.).	Права лиц с ограниченными возможностями и лиц с ограниченной подвижностью при воздушных перевозках.	Законодательный акт. Подлежит немедленному исполнению, как закон, во всех Государствах-Участниках одновременно с 26 июля 2008 г., за исключением статей 3 и 4, которые относятся к версии от 26 июля 2007 г. (обладает исполнительной силой сам по себе, не требует мер по внедрению).	Помощь лицам с ограниченными возможностями.	Органы управления аэропортом, Авиаперевозчик.

НОРМАТИВНАЯ БАЗА ПРАВ АВИАПАССАЖИРОВ

3

ЗАКОН	ТЕМА	ОСОБЕННОСТИ	ПРАВА ПАССАЖИРОВ	ОТВЕТСТВЕННЫЙ
Законодательный акт (ЕС) 2111/2005 (14 декабря 2005 г.).	О составлении Списка Сообщества с авиаперевозчиками, деятельность которых запрещена в Сообществе, и об информировании пассажиров воздушного транспорта о работающих авиаперевозчиках (список авиаперевозчиков дополнен Постановлением Совета (ЕС) 273/2010).	Законодательный акт. Подлежит немедленному исполнению, как закон, во всех Государствах-Участниках одновременно с 15 января 2006 г. Статьи 10, 11 и 12 от 16 июля 2006 г. и статья 13 от 16 января 2007 г. (обладает исполнительной силой сам по себе, не требует мер по внедрению).	Информация об авиалинии.	Подрядчик авиаперевозки.
Законодательный акт (ЕС) 261/2004 (11 февраля 2004 г.). (на рассмотрении)	Общие правила компенсации и помощи пассажирам в случае отказа в посадке, отмены полёта или длительной задержки рейса.	Законодательный акт. Подлежит немедленному исполнению, как закон, во всех Государствах-Участниках одновременно с 17 февраля 2008 г. (обладает исполнительной силой сам по себе, не требует мер по внедрению).	Информация, помощь, изменение маршрута, выплаты, финансовая компенсация.	Авиаперевозчик.
Монреальская конвенция. (28 мая 1999 г.) введенная в европейское законодательство постановлением 2027/97. (на рассмотрении)	Унификация некоторых правил по международным воздушным перевозкам.	Договор. Требуется ратификация. Действует с 4 ноября 2003. г	Компенсация за травмы, убытки, опоздание или повреждение багажа.	Авиаперевозчик.

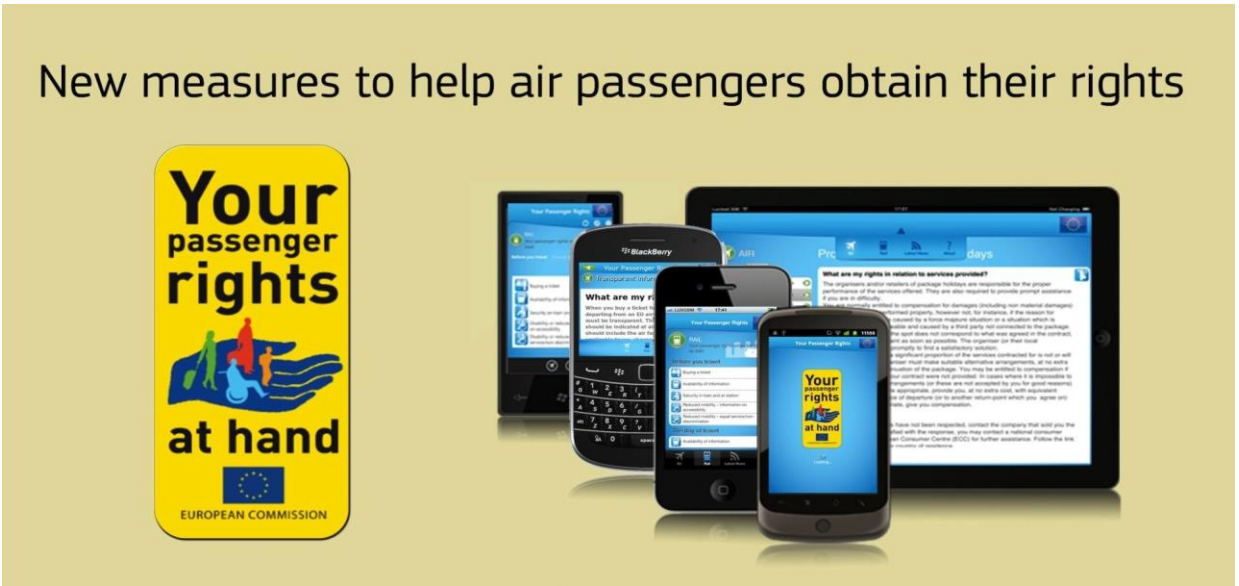
3 НОРМАТИВНАЯ БАЗА ПРАВ АВИАПАССАЖИРОВ

ЗАКОН	ТЕМА	ОСОБЕННОСТИ	ПРАВА ПАССАЖИРОВ	ОТВЕТСТВЕННЫЙ
Директива Совета ЕС 90/314 (13 июня, 1990 г.).	Об организованных поездках, организованных отпусках и организованных турах.	Директива. Обязательна к исполнению, в качестве результата, которого нужно достигнуть во всех странах-участницах, к которым она относится; с правом выбора органами государственной власти форм и методов для ее реализации. Конечный срок внедрения в государственное законодательство: 31 декабря 1992 г.	Информация, предоставление предлагаемых услуг, отказ, помощь, компенсация (включая неплатежеспособность).	Организатор и/или продавец.
Руководство по применению Законодательного Акта (ЕС) 1107/2006 (14 июня 2012 г.).	Права лиц с ограниченными возможностями и лиц с ограниченной подвижностью при воздушных перевозках.	Толкование Законодательного Акта (ЕС) 1107/2006 (относится к большинству государственных органов исполнительной власти).	Помощь лицам с ограниченными возможностями.	Органы контроля аэропортом, авиаперевозчик, пассажиры.
ECAC док. 30 и приложения.	Программное заявление в области гражданской авиации.	Рекомендации: положения, спецификации и инструктивная документация.	Облегчение транспортировки лиц и их багажа, Облегчение транспортировки лиц с ограниченными возможностями, Ограничение количества ручной клади.	Органы управления аэропортом, авиаперевозчики, органы власти гражданской авиации.









ACI EUROPE и аэропорты-участники поддерживают информационные компании Европейской Комиссии по правам авиапассажиров и участвуют в них.

4

АНАЛИЗ ПРОБЛЕМЫ: УСЛУГИ, ПРЕДЛАГАЕМЫЕ ПАССАЖИРАМ В ЕВРОПЕЙСКИХ АЭРОПОРТАХ

В 2012 году было опубликовано новое руководство об информационных указателях. Данный документ содержит указания, которые следует применять во всех аэропортах AENA Aeropuertos для помощи лицам с ограниченными возможностями, включая пути для эвакуации и зоны помощи и спасения лиц с ограниченными возможностями; новые пиктограммы, связанные с обслуживанием лиц с ограниченными возможностями, и указатели со шрифтом Брайля.

С целью улучшения впечатления пассажиров об аэропорте компания AENA Aeropuertos запустила несколько пробных проектов по самостоятельной регистрации багажа в аэропорте им. Адольфо Суареса, аэропорте «Барселона-Эль Прат» и «Аликанте-Эльче».

Особое внимание уделяется аэропорту Мадрид-Барахас им. Адольфо Суареса, где компания AENA Aeropuertos в сотрудничестве с Iberia разработали проект Агора, направленный на автоматизацию процессов, связанных с пассажирами, и улучшение качества обслуживания. Среди другой деятельности, виртуальный помощник предоставляет информацию о киосках самостоятельной регистрации и стойках быстрой отправки багажа, досмотре службой безопасности, процессах посадки на борт, а также о продуктах и услугах, предлагаемых компанией: VIP комнаты, ускоренное прохождение контроля. Новое приложение для самостоятельной регистрации внедрило еще более интуитивную программу идентификации и обработки багажа. Дополнительный багаж можно оплатить кредитной карточкой. Пункты быстрого обслуживания с помощью мультимедийных знаков отображаются в зонах посадки на борт и при проходе в T4 и T4S, предоставляя информацию, позволяющую улучшить впечатление пассажиров об аэропорте.



Аэропорт Мадрид-Барахас имени Адольфо Суареса

Iberia также запустила проект «Пропуск для семьи», чтобы облегчить транзит через T4 аэропорта Мадрид-Барахас им. Адольфо Суареса для тех, кто путешествует с детьми. Обычно агент авиакомпании сопровождает семью к службе безопасности по более короткому пути, так называемому «Быстрому пути», а затем руководит их посадкой или отводит в другое заранее оговоренное место.

4

С целью улучшить впечатления пассажиров о пребывании на своей территории, аэропорт Мадрид-Барахас им. Адольфо Суареса обустраивает следующие объекты:

- Новый отель в терминале T4 - 2 этаж
- Бесплатная игровая площадка, не только в T123, но также и в T4
- Новая система контроля потока пассажиров в процессе досмотра
- Новые пункты интерактивной информации в различных зонах здания терминалов
- Новая торговая зона с большим количеством предложений для пассажиров
- Новые зоны ожидания для семей и лиц с ограниченными возможностями в T123 и зоны посадки для групп в T4
- Развитие T123 в качестве транспортного узла с улучшением качества предлагаемых там услуг (FIDS, связь и т.д.)



Аэропорт Мадрид-Барахас им. Адольфо Суареса

4

ANA Aeroportos de Portugal

ЛЮДИ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ

MyWay — это услуга по индивидуальному обслуживанию пассажиров-инвалидов, путешествующих в одну из стран-участников ЕС. К услугам пассажиров подъемники, эскалаторы и движущиеся дорожки, необходимые обозначения и указания, а также квалифицированные профессионалы, обеспечивающие им всестороннюю помощь.

СЕМЬИ

Family Airoport — это комплекс услуг для всей семьи. Все перечисленные услуги, кроме тех, где это указано, являются бесплатными и доступны ежедневно, 24 часа в сутки, для пассажиров, путешествующих любыми авиалиниями.

ДЛЯ ТЕХ, КТО ПУТЕШЕСТВУЕТ ЧАСТО

Премиум класс, с комфортом и удобством для тех, кто путешествует часто. Для желающих получить больше хороших впечатлений доступен широкий выбор услуг, благодаря которым их путешествие будет максимально приятным и удачным. Залы ожидания и бизнес-консультации.

ГРУППЫ

Для групп, состоящих из бизнесменов или отдыхающих, ANA предоставляет услуги ассистентов, которые предоставят вам необходимые консультации, сделав вашу поездку более комфортной и продуктивной.

ТОЧКА ОТПРАВЛЕНИЯ

Найдите правильное место для последних приготовлений.



Аэропорт Порто

УСЛУГИ WIFI

Бесплатный WiFi в лиссабонском аэропорту. Благодаря подключению к сети Boingo Hotspot, в настоящее время лиссабонский аэропорт предлагает своим пассажирам 30 минут бесплатного WiFi-доступа в интернет через каждые 12 часов. Чтобы воспользоваться данной услугой, необходимо один раз зарегистрироваться в сети Boingo. С целью соблюдения законодательства и безопасности для регистрации потребуется кредитная карта.

4

ЗОНА ОТДЫХА

Расположенная между пунктами посадки 19 и 20, зона отдыха позволяет пассажирам провести свободное время наилучшим образом: отдохнуть, полюбоваться приземлением самолётов и развлечься в этом комфортном месте с откидывающимися креслами.

МОБИЛЬНЫЕ ПРИЛОЖЕНИЯ

Проверьте статус своего рейса, запланируйте путешествие и узнайте о коммерческих и развлекательных предложениях в аэропорту. В последнюю минуту или заблаговременно.



Аэропорт Лиссабона

4

ATHENS INTERNATIONAL AIRPORT ELEFTHERIOS VENIZELOS

ВИДЕО-ПАНЕЛИ

Большие видео-панели расположены возле 10 выходов на посадку. Авиалинии могут показывать своё корпоративное видео или видео о месте назначения, а также изображения и текст о местных достопримечательностях. Также показывают прогноз погоды в месте прилёта.

Содержимое экранов обновляется в соответствии с расписанием рейсов, чтобы донести нужную информацию об определенных авиалиниях до целевой аудитории. Ожидая посадки на борт, пассажиры получают информацию и развлекаются; следует отметить, что авиалинии обращаются к своим клиентам напрямую, используя современные технологии. Благодаря такой модернизации выходов на посадку, у пассажиров складываются самые лучшие впечатления об Афинском аэропорте; в то же самое время, реклама услуг авиалинии и изображение её бренда эффективно воздействуют на целевую аудиторию.

ОБНОВЛЕНИЯ В РЕЖИМЕ РЕАЛЬНОГО ВРЕМЕНИ

Пассажирам сообщают сколько времени приблизительно им будет необходимо для того, чтобы добраться до своего выхода на посадку. «Ожидаемое время до выхода» показывается пассажирам в режиме реального времени по 8 мониторам, расположенным в залах вылета в Шенгенскую и не-Шенгенскую зоны в здании терминала. Представляемое содержание является динамичным и обновляется каждую минуту. С помощью этой новой услуги пассажиры получают информацию с монитора, на котором она постоянно обновляется, позволяя им избежать опоздания. К тому же, благодаря данной услуге уменьшается очередь и обеспечивается бесперебойность и эффективность операций, которые проводятся в терминале.

ВИРТУАЛЬНЫЕ ВЕБ-ПОМОЩНИКИ

Два голографических диктора/виртуальных веб-помощника расположены в залах вылета в Шенгенскую и не-Шенгенскую зоны. Транзитным пассажирам показывается предварительно записанное видео, смотря которое, они узнают важную информацию о перелёте. В будущем международный аэропорт в Афинах планирует использовать их и для предоставления пассажирам дополнительной информации, такой как советы по безопасности и торговая реклама.

КИОСКИ ДЛЯ РОЗЫСКА БАГАЖА

Эти киоски расположены в зоне выдачи багажа. Они дают пассажирам возможность сообщить о пропавшем багаже, отсканировав штрих-код на своей бирке.

ЗАЛ ОЖИДАНИЯ С ИНТЕРНЕТОМ

В общественной зоне прибытия, напротив нашего нового информационного офиса, новый зал ожидания с интернетом создает теплую и привлекательную атмосферу, предоставляя ожидающим пассажирам цифровые услуги в главном здании терминала. Он выглядит очень современно благодаря использованию инновационных технологий, модернизированному потолку и материалам, светильникам и оборудованию, стиль которых сочетаются с соседними зонами. Пассажирам предоставляются полностью автоматизированные услуги без участия человека. В этом зале ожидания круглосуточно работает беспроводной Интернет (60 минут бесплатно), есть бесплатный доступ к ПК с 15 минутами бесплатного Интернета, зарядка мобильных телефонов и ноутбуков. Пользователь также может воспользоваться специальными ноутбуками и ТВ.

ОСТРОВОК ИНТЕРНЕТА

4

Расположен в залах отправления в Шенгенскую зону.

Пассажирам понравится электронный островок (бывший зал ожидания, который после ремонта превратился в «островок интернета») — зона отдыха, обновленный дизайн которой отличается приятными и экологически чистыми материалами с изображением кривых линий. В этом месте для приёма гостей сиденья сгруппированы в модули согласно новой концепции для отдыха. Пассажиры могут бесплатно воспользоваться продвинутыми технологическими устройствами, такими как беспроводной интернет, информационные мониторы, зарядка мобильных телефонов и бесплатный доступ к ПК на специальной стойке для ноутбуков.



Афинский международный аэропорт «Элефтериос Венизелос»

НОВАЯ СТОЙКА ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ЦЕНТРАЛИЗОВАННОЙ ИНФОРМАЦИИ

В зоне прибытия в главном здании терминала установлена новая стойка для обеспечения пассажиров централизованной информацией. Новая информационная стойка заменила две информационные стойки, которые работали на выходе из залов вылета в Шенгенскую и не-Шенгенскую зоны, для того чтобы предложить клиентам Афинского аэропорта обслуживание более высокого класса.

Новая конструкция разработана таким образом, чтобы людям, стоящим в очереди, было достаточно места, и чтобы они не мешали движению пассажиров в коридоре. Эстетическое оформление и модернизация оборудования способствуют созданию более приятной для пассажиров атмосферы.

ФИРМЕННЫЕ СИДЕНИЯ

Находятся в общественной зоне отбытия. Удобно расположившись на современно оформленных сидениях с фирменным дизайном, пассажиры могут воспользоваться технологическими устройствами, действующими на основе передовых технологий.

4

МОДЕРНИЗИРОВАННЫЕ ВЫХОДЫ К АВТОБУСАМ

Последнее впечатление об Афинах вы получите, пройдя через модернизированную зону выхода к автобусам, оформленную в современном стиле с использование новых материалов и впечатляющих потолочных светильников. В модернизированной зоне выхода к автобусам Афинского аэропорта царит теплая, современная и спокойная атмосфера благодаря использованию цветов, новым материалам и усовершенствованному искусственному освещению. Применение современных технологий дает аэропорту возможность улучшить впечатление пассажиров от пребывания на его территории благодаря эстетическим и функциональным усовершенствованиям выходов. Глядя на впечатляющие виды города Афины, который считается гостеприимным и приятным, возникает желание посетить его вновь.



Афинский международный аэропорт «Элефтериос Венизелос»

МОДЕРНИЗАЦИЯ ТУАЛЕТА

Модернизация туалета включает в себя его эстетическое и функциональное усовершенствование путем создания современной атмосферы с расширением санузлов и установкой нового санитарного оборудования.

МОДЕРНИЗАЦИЯ ПРОЦЕДУРЫ ДОСМОТРА

Модернизация процедуры досмотра для пассажиров, отбывающих в Шенгенскую зону, была выполнена путем создания отдельного входа для пассажиров, которые обслуживаются по ускоренному графику, увеличения всей зоны ожидания и отдельной дорожки для семей и людей с ограниченными возможностями.

ДЕТСКАЯ РАЗВЛЕКАТЕЛЬНАЯ ЗОНА

Развлекательная зона, соответствующая всем нуждам путешествующих семей: приятная, безопасная и современная зона, создана при сотрудничестве с некоммерческой организацией «Улыбка ребёнка». На этой новаторски оборудованной территории дети могут выбрать для себя креативные занятия под присмотром специально обученного персонала.

ДЕТСКИЕ КОМНАТЫ

Чтобы пребывание пассажиров с семьёй было максимально комфортным, в афинском аэропорту были оборудованы туалеты и специальные детские комнаты, которые идеально подходят для кормления и переодевания малышей. Детские комнаты расположены в разных местах терминалов (в общественной и в пассажирской зонах); дорогу к ним указывают специальные значки, в символической форме изображающие средства ухода за ребенком.

ЗАБОТА О КУЛЬТУРЕ

Будучи перекрестком для разных людей и культур со всего мира, Афинский международный аэропорт (AIA) активно сохраняет и пропагандирует греческое культурное наследие и современное искусство.

Помимо постоянной выставки, посвященной Элефтериосу Венизелосу, и музея аэропорта, на территории AIA часто проходят культурные мероприятия, включая выставки картин и фотографий, презентации книг и большое количество мероприятий на тему культурного сотрудничества различных стран, делают пребывание миллионов пассажиров и посетителей Афинского аэропорта поистине увлекательным.

АФИНСКИЕ ДОСТОПРИМЕЧАТЕЛЬНОСТИ

Программа Athens Spotlighted («афинские достопримечательности») предоставляет пассажирам бесплатную скидочную карточку, которую можно использовать в различных культурных центрах, музеях, арт-галереях, ресторанах, ночных клубах и в большом количестве отборных афинских магазинов. Карточка Athens Spotlighted — это рекламная карточка города Афины, предназначенная для иностранных посетителей. Карточка дает право на особые скидки и преимущества в лучших точках города.



Афинский международный аэропорт «Элефтериос Венизелос»

4

Hamburg Airport

АДМИНИСТРАТИВНОЕ ПОМЕЩЕНИЕ АЭРОПОРТА

В административном помещении аэропорта, Airport Plaza, на уровне прибытия имеется множество важных служб:

- Бронирование отеля
- Информация для туристов
- Факс и ксерокопия
- Сейф для ключей и документов в камерах хранения
- Бюро находок
- Покупка ваучеров для зала ожидания повышенной комфортности
- Душ
- Точки продажи билетов на мероприятия
- Карта „Гамбург" на общественный транспорт и скидки
- Автобусные билеты до Киля
- Местные службы общественного транспорта
- Экскурсионные автобусные туры на 8 языках
- Лодочные прогулки в порту
- Ежедневные экскурсии на катамаране «Halunder Jet» в г. Куксхафен и на о. Гельголанд
- Сувениры и путешествия

ПОДАЧА КОЛЯСКИ К САМОЛЕТУ

Во время путешествия с детьми, после регистрации родителям предоставляется яркая коляска, с расцветкой в фирменных цветах гамбургского аэропорта, которой они могут пользоваться до посадки на борт. Затем, перед выходом на посадку коляска возвращается персоналу аэропорта. Эта услуга бесплатная.

ТЕРМИНАЛ 2 КОНФЕРЕНЦ-ЦЕНТР АЭРОПОРТА

В терминале имеется современное помещение для конференций, которое может вместить более 170 человек для проведения семинаров, тренингов и конференций. Людям предоставляется первоклассное обслуживание и кулинарные изыски. Группа встречи и обеспечения обедами готова помочь вам во всем во время проведения мероприятий.

ПРОКАТ ЛИМУЗИНОВ

Партнер аэропорта T&M Limousinen Service предлагает транспортировку из аэропорта в любой пункт назначения в регионе с гибким и удобным графиком обслуживания. Лимузины кампании заберут пассажиров прямо от терминала или общего авиатерминала GAT и доставят их в пункт назначения.

Большим группам могут быть предоставлены улучшенные модели автомобилей-фургонов. Услуги компании включают трансфер из аэропорта в отелю, экскурсии по городу, большое разнообразие других специальных экскурсий и путешествий.

VIP СЕРВИС

Посетителям предоставляется отдельная парковка VIP сразу за терминалом и зал ожидания в непосредственной близости от посадочной полосы. Персонал аэропорта предоставит вам необходимые консультации и посодействует в быстром прохождении регистрации/оформления до и после рейса. Пассажиров могут сопроводить от стойки регистрации до выхода на посадку к самолету или, после прибытия, встретить на выходе из него. Если самолет останавливается на некотором расстоянии от терминала, пассажиров заберет VIP автобус.

4

ВЫСТАВКА МОДЕЛЕЙ АЭРОПОРТОВ

Выставка моделей аэропортов – это необычайное и привлекательное место, подходящее как для корпоративных, так и для общественных мероприятий и рассчитанное на 125 человек. Демонстрационная комната с современными медиа-технологиями, 142 места, уютное бистро в фойе Выставки моделей аэропортов и примыкающая панорамная терраса подчеркивают уникальность этого места для проведения мероприятий.

Все помещения и панорамная терраса позволят посетителям насладиться потрясающим видом на посадочную площадку, а также взлетами и приземлениями самолётов. Интерьер бистро отличается теплыми, привлекательными цветами и искусным орнаментом с моделями самолётов.

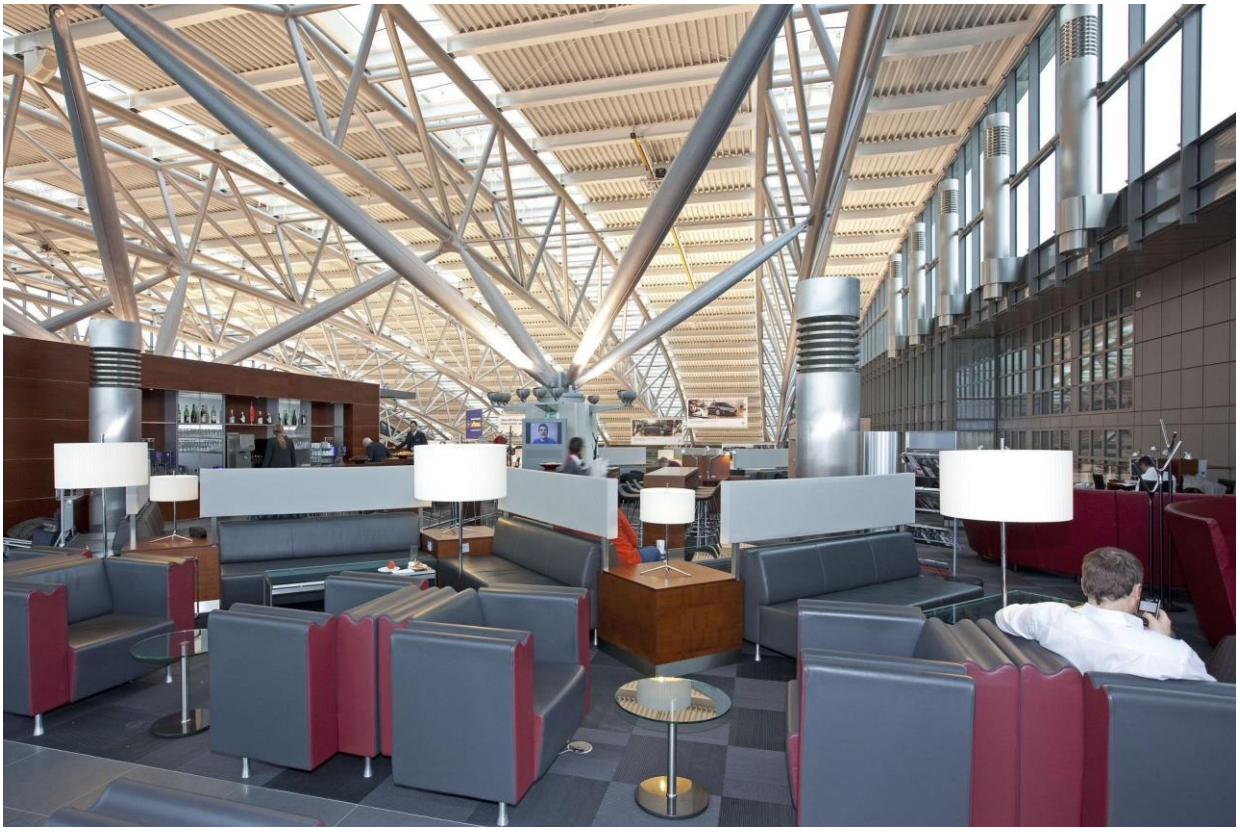
На Выставку моделей аэропортов легко добраться с автомагистрали A7, а также из центра города. Имеется большое количество парковочных мест для проведения мероприятий, которые находятся очень близко — на расстоянии пешего пути.

ЗАЛ ОЖИДАНИЯ С ПОВЫШЕННОЙ КОМФОРТНОСТИ

Зал ожидания аэропорта предлагает пассажирам живописный вид на стоянку самолётов и на Airport Plaza. Из услуг имеется бар, где можно заказать различные безалкогольные и алкогольные напитки и закуски; ТВ экраны и большой выбор газет со всего мира.

Мониторы показывают последнюю информацию для пассажиров; также предусмотрены удобные столы, доступ к интернету, беспроводная сеть.

В зал ожидания допускаются все пассажиры с посадочными талонами, срок действия которых не истек; туда можно пройти, заплатив 30 евро наличными или рассчитавшись с помощью кредитной карточки прямо на месте. Также имеются в наличии ваучеры, предоставляющие доступ в зал ожидания аэропорта. Ваучеры продаются в пачках по 10 и 25 шт.



Аэропорт Гамбурга

4

ЛЮДИ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ

В аэропорту Гамбурга пассажирам с ограниченными возможностями предлагается широкий спектр специальных услуг. Обслуживающий персонал сделает все возможное, чтобы путешествие или посещение аэропорта Гамбурга были для вас максимально легкими и комфортными.

ИНТЕРНЕТ-ПУНКТ

Интернет-пункт в зоне прибытия Airport Plaza начал работать в начале марта 2012 г.
Пассажиры могут пользоваться шестью столами и принтерами для работы с интернетом (стоимость: 0,10 евро/мин.).
Другие места:
Терминал 2, залы прибытия: 2 рабочие станции
Секция пирса A19: 2 рабочие станции
Секция пирса A37: 2 рабочие станции
Информационный пирс: 2 рабочие станции
Зал для вылета в не-Шенгенскую зону, южный пирс: 2 рабочие станции

БЕСПЛАТНЫЙ ДОСТУП К БЕСПРОВОДНОЙ СЕТИ

Пассажиры могут проверить свою электронную почту на ноутбуке, планшете или смартфоне перед полетом, забронировать номер в отеле в пункте назначения или просто провести время в ожидании полета, просматривая Интернет. Пассажиры и посетители гамбургского аэропорта могут пользоваться сетью WLAN бесплатно в течение одного часа.
Как она работает:
Активируйте WLAN в настройках вашего устройства и просмотрите список доступных сетей WLAN. Выберите Hamburg Airport Free WLAN. После этого сразу же активируется бесплатное подключение на час. Через час подключение автоматически прерывается. У пользователя есть возможность оплатить пользование сетью WLAN, предоставляемой компанией BBG Global AG.
Бесплатная горячая телефонная линия по вопросам доступа к сети WLAN: (0800) 0 629466.

МОЛЕЛЬНАЯ КОМНАТА

Молельная комната в гамбургском аэропорту — это современная комната для лиц христианского вероисповедания. Пассажирам предлагается записать свои мысли, проблемы и пожелания в журнале для посетителей и молящихся. Молящиеся могут почитать Библию и молитвослов.
Также предоставляется информация о духовной жизни в Гамбурге.
Молельная комната в аэропорту расположена в терминале 1 на уровне 2 (за залом, где находится бюро путешествий); она открыта с 6:00 до 22:00.
Если пассажиры хотят с кем-нибудь поговорить, разделить молитву или получить благословение на путешествие, капеллан аэропорта, Бьорн Кранефус будет счастлив им помочь. Капеллан является пастором протестантской лютеранской церкви; он дает советы по вопросам веры, а также по социальным и личным вопросам путешественникам, посетителям и служащим всех компаний, работающих в аэропорту. С ним можно связаться по всем телефонам аэропорта по внутреннему номеру 1857 или по мобильному телефону +49 (179) 1 06 82 95. Пассажиры могут также обратиться в Справочную службу аэропорта или в любое справочное бюро.

Аэропорт Мюнхена предлагает широкий выбор услуг, призванных сделать пребывание пассажиров в аэропорту максимально приятным:

БЕСПРОВОДНАЯ СЕТЬ
В обоих терминалах мюнхенского аэропорта имеется WiFi сеть LAN, которой можно пользоваться бесплатно в течение 30 минут.

РАБОЧИЕ СТАНЦИИ / ИНТЕРНЕТ - ТЕРМИНАЛЫ
За небольшую плату пассажиры могут пользоваться рабочими станциями с доступом к интернету, Microsoft Office и лазерным принтерам в течение 24 часов.

ТВ АЭРОПОРТА
Пассажиры могут следить за последними новостями, событиями, культурой и спортивными результатами на 120 мониторах, расположенных в общественных и не предназначенных для общественности зонах аэропорта.

МОБИЛЬНЫЕ ПРИЛОЖЕНИЯ
Пользователи смартфонов могут проверять последнюю информацию о прибытии и отбытии самолётов, а также о покупках, кафе и услугах мюнхенского аэропорта, где бы они ни были.



Аэропорт Мюнхена

4



Аэропорт Мюнхена

ИНФОРМАЦИОННЫЕ УСЛУГИ
Предоставляются карты, практические советы и информация об аэропорте, местном транспорте и окрестностях, чтобы помочь пассажиру любым возможным способом. Можно купить билеты на экскурсии по городу и осмотр достопримечательностей Мюнхена и его окрестностей, а также забронировать номер в отеле.

ИГРОВЫЕ ЗАЛЫ
Пассажиры могут сделать небольшую остановку в одной из наших игровых галерей, которая скрасит и сократит ваше пребывание в аэропорту.

ДУШЕВЫЕ
В нескольких шагах от зоны прибытия в терминале 2 имеется 6 душевых кабин; каждая из них оснащена душем, туалетом, раковиной и является достаточно вместительной, чтобы вы могли положить свои вещи.
Путешественникам предоставляются свежие полотенца с гелем для душа и шампунем. Стоимость использования душевых — 15€. Дополнительные душевые находятся в Центральной Зоне, рядом с Сервисным центром (для мужчин) и рядом с офисом парковки (для женщин).

МАССАЖНЫЕ КРЕСЛА
Массажные кресла ожидают пассажиров в зонах, не предназначенных для общественности, в терминале 1 и в терминале 2.

ЗАЛЫ ОЖИДАНИЯ АЭРОПОРТА
Имеется два обычных зала ожидания для клиентов (обслуживаемых аэропортом Мюнхена) и несколько залов ожиданий от авиалиний в T1 и T2, где путешественники могут воспользоваться услугами администратора, подкрепиться легкими закусками и напитками, воспользоваться современными душевыми, туалетами и отдельными зонами для курения.

УСЛУГИ ВСТРЕЧИ И ПОМОЩИ
По требованию, обученный персонал будет сопровождать пассажира во время его нахождения в аэропорту: после прибытия, перед отправлением или во время ожидания транзитного рейса. Услуга «встреча и помощь» может быть предоставлена с учетом индивидуальных запросов клиента. Она также может включать помощь в преодолении языкового барьера при регистрации или сдаче/получении багажа и ориентирование в районе аэропорта.

КОНФЕРЕНЦ-ЦЕНТР

В мюнхенском аэропорте работает конференц-центр с 40 переговорными комнатами на 5-200 персон, расположенный в центре аэропорта.

ВРАЧИ / КЛИНИКА АЭРОПОРТА

Клиника мюнхенского аэропорта предлагает клиентам аэропорта инновационное и комплексное обслуживание. Известные специалисты, современные медицинские технологии и приятная атмосфера обеспечат путешественникам индивидуальный уход наивысшего качества.

СЕРВИСНЫЕ ЦЕНТРЫ

В двух сервисных центрах мюнхенского аэропорта пассажиры откроют для себя широкий спектр услуг, таких как хранение или перевозка покупок или опасных вещей, гардероб для зимней одежды, факса и ксерокопия, прачечная.

ЗАЛ ОЖИДАНИЯ VIP

Новая секция VIP в мюнхенском аэропорту оснащена новейшей инфраструктурой. К услугам пассажиров трансфер на лимузине, различные номера-люкс для сна, буфет и проведение конференций, роскошные ванные и баварская пивная. Кроме того, там находится отдельная служба досмотра и паспортного контроля

ЗОНА ОТДЫХА

Новая зона отдых в T2 приглашает пассажиров передохнуть в уютных креслах. Растения и декоративная подсветка создают успокаивающую и расслабляющую атмосферу.

СПАЛЬНЫЕ КАБИНЫ NAPCAB

Пассажиры, которым предстоит долгое ожидание в мюнхенском аэропорту, могут опробовать новую концепцию, чтобы приятно провести время: спальные кабины Napcab — это отличный способ уединиться и преодолеть синдром смены часового пояса.

INFOGATES

InfoGate разрабатывалась в качестве инновационной навигационной и информационной системы для пассажиров мюнхенского аэропорта. Это в высшей степени инновационная система готова сегодня помочь в удовлетворении будущих нужд и ожиданий клиентов, предлагая видеосвязь лицом к лицу и многие другие функции.

ЛЮДИ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ

Пассажирам с инвалидностью и ограниченной подвижностью предоставляется помощь при отбытии и прибытии.

МОЛЕЛЬНЫЕ КОМНАТЫ

В мюнхенском аэропорте есть несколько комнат, где пассажиры могут помолиться или просто провести несколько спокойных минут.

УПАКОВОЧНЫЕ МАШИНЫ

В обоих терминалах расположены упаковочные машины для защиты багажа от повреждений.

4

AEROPORTS DE LA COTE D'AZUR

FAMILLE PLUS

Аэропорт «Ницца Лазурный Берег» имеет отметку «Famille Plus», поскольку предлагает широкий выбор услуг, специально предназначенных для семей, включая:

- Игровые площадки для детей в залах ожидания и снаружи терминала 2, где дети могут развлекаться в полной безопасности, пока ожидается посадка на рейс.
- В каждом терминале имеются детские комнаты, доступные для обоих родителей.
- Точки общественного питания предлагают специальные детские услуги (детское меню, стульчики для кормления и т.д.)
- Имеется центр скорой помощи, с которым легко связаться по телефону.
- Пункты досмотра пассажиров во время школьных каникул для семей с детьми
- Подарки по выходным для отбывающих во время школьных каникул
- Бесплатные детские коляски в местах посадки.

Посетителям предоставляется вся информация, которая им нужна о достопримечательностях Ниццы и Монако; не говоря об информации о свободных отелях в режиме реального времени.



Аэропорт «Ницца Лазурный Берег»

ЗАЛ ОЖИДАНИЯ ДЛЯ ПОСЕТИТЕЛЕЙ

В залах ожидания аэропорта самые знаменитые туристические направления Лазурного Берега рекламируются с помощью плакатов, на экранах, в интерактивных терминалах (работающих на базе данных туристических агентств) и с помощью специализированного персонала. Посетителям предоставляется вся необходимая информация о достопримечательностях Ниццы и Монако не говоря об информации о свободных отелях в режиме реального времени.

Часы работы зала ожиданий: команда, состоящая примерно из 10 служащих, готова встретить вас 365 дней в году с 9 утра до 6 вечера зимой и до 8 вечера в туристический сезон.

КАРТОЧКА AIRPORT PREMIER CLUB

Карточка Airport Premier Club предоставляет доступ к эксклюзивным привилегиям: передвижение к контролю и посадке по «быстрому пути», специальная парковка, скидки и привилегии в ресторанах и магазинах, а также доступ в клуб зала ожидания.

ЛЮДИ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ

Пассажирам с инвалидностью и ограниченной подвижностью аэропорт «Ницца Лазурный Берег» предоставляет помощь. В обоих терминалах есть специальный пункт досмотра с обученным персоналом, который стремится облегчить прохождение контроля пассажирам с ограниченной подвижностью. В местах парковки и вокруг обоих терминалах предусмотрены киоски с удобно расположенной кнопкой вызова обслуживающего персонала.

ЗОНЫ ДЛЯ ДЕТЕЙ БЕЗ СОПРОВОЖДЕНИЯ

Предусмотрены специальные зоны ожидания для детей без сопровождения взрослых рядом с залами прибытия в обоих терминалах.

МЕСТО ОТПРАВЛЕНИЯ РЕЛИГИОЗНЫХ ОБРЯДОВ

В ответ на запросы многих пассажиров аэропорт «Ницца Лазурный Берег» открыл места для молитв, предназначенные для трех монотеистических религий. Эти зоны являются также спокойным местом для размышлений. Сюда входят три комнаты и стойка администратора. Идеальное место, объединяющее спокойствие и духовность.

Пассажиры и гости могут насладиться несколькими спокойными моментами медитации, благодаря волонтерам из некоммерческой экуменической ассоциации ICHTUS.

Часы работы: 6:15 - 22:00.

БЕСПЛАТНЫЙ WI-FI И ПРИЛОЖЕНИЯ ДЛЯ ТЕЛЕФОНОВ

Бесплатные приложения iPhone и Android в Ницце предлагают информацию о рейсе в режиме реального времени, возможность поиска рейса и полезные телефонные номера, - всё это у вас под рукой! Бесплатное соединение WiFi в обоих терминалах.

ВЕСЫ ДЛЯ БАГАЖА

Чтобы предотвратить проблемы, связанные с лишним весом, предусмотрены бесплатные весы для багажа в зонах регистрации.

КИОСКИ ИНТЕРАКТИВНОЙ ИНФОРМАЦИИ

Здесь можно легко определить местонахождение ресторанов, баров, зон регистрации и авиалиний. Пассажиры могут без труда найти путь в терминалах в любом направлении.

ЗОНЫ МУЛЬТИМЕДИА

Уголки мультимедиа предлагают путешественникам места для работы, услуги и развлечения. Также пассажиры могут распечатать документы.

4

СЕРВИСНЫЕ ЦЕНТРЫ

Сервисные центры аэропорта «Ницца Лазурный Берег» делают всё возможное, чтобы облегчить жизнь пассажирам. 7 дней в неделю с восьми утра до восьми вечера. Здесь пассажиры могут отправить факс, купить билеты в клубы и салоны (в залах ожидания VIP), обратиться в бюро находок, отправить письма или распечатать документы с флэш-накопителя USB. Сервисные центры находятся в обоих терминалах, предлагая путешественникам широкий выбор вспомогательных и более значительных услуг.
Предоставляемые услуги:

- Камера хранения
- Сдача и возврат объектов, не разрешенных в качестве ручной клади
- Обвязка багажа
- Стол находок
- Химчистка
- Ваучеры на посещение зала ожидания VIP
- Отправка факса, распечатка документов
- Пункт сбора документов
- Боксы для велосипедов
- Переносные клетки для животных и сумки

БИЗНЕС-ЦЕНТРЫ

Бизнес-обслуживание предлагает клиентам аэропорта:

- Индивидуальные встречи пассажиров в аэропорту
- Служба регистрации и обслуживания гостей «конгрессов»
- Бизнес-центры в каждом терминале с арендуемыми комнатами для переговоров и офисами
- Художественные выставки

ТЕРМИНАЛЫ ЗАРЯДКИ МОБИЛЬНЫХ ТЕЛЕФОНОВ

Предлагаются к использованию терминалы, где можно зарядить мобильный телефон, рядом с интернет-зонами в районе посадочных залов терминалов 1 и 2.

ЗАЩИТА БАГАЖА

Защита багажа от повреждения, воздействия дождя, кражи и непреднамеренного открытия с помощью 100% перерабатываемой ультра-прочной пластиковой плёнки.

ПАРИКМАХЕРСКИЙ УГОЛОК

В общественной зоне T2, в парикмахерском уголке, предлагается быстрая и качественная стрижка.

ЗАЛ ОЖИДАНИЯ VIP

Для VIP-путешественников аэропорт «Ницца Лазурный Берег» предлагает теперь доступ в залы ожидания для VIP-персон в зоне отбытия в каждом терминале.

ОНЛАЙН-УСЛУГИ

Новинки в аэропорту «Ницца Лазурный Берег»: после онлайн бронирования парковки и клубного зала, услуга парковки автомобиля служащим аэропорта - новая услуга премиум-класса, позволяющая облегчить жизнь пассажиров аэропорта.

МОДЕРНИЗАЦИЯ ТЕРМИНАЛА 1 МАЛЬПЕНСЫ

Терминал 1 будет почти полностью модернизирован к EXPO 2015. Начиная с открытия нового North Satellite в январе 2013 г., выполняются работы по строительству полностью новой безопасной зоны, зоны продаж верхнего уровня для пассажиров, оправляющихся в Шенгенскую и не-Шенгенскую зону, где перед отбытием в Мальпенсу можно будет полюбоваться Миланом (Италия), получив море приятных впечатлений. Благодаря впечатляющей архитектуре и высокотехнологическим услугам модернизированный терминал можно будет по праву считать одним из лучших помещений аэропорта.

ОНЛАЙН СТРАТЕГИЯ, ЭЛЕКТРОННАЯ КОММЕРЦИЯ И УПРАВЛЕНИЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕМ С КЛИЕНТАМИ АЭРОПОРТА

В 2011 г. аэропорт SEA открыл новый веб-сайт, чтобы поддержать уникальный опыт аэропорта в области электронной коммерции: онлайн продаются услуги залов ожидания, быстрое прохождение досмотра и WiFi. 10% продаж парковочных мест в настоящее время происходит через веб-сайт. Также была внедрена инфраструктура управления взаимодействием с клиентами (CRM), в качестве вспомогательной структуры новой стратегии BtoC, интегрированной в общую онлайн стратегию компании.

Управление взаимодействием с клиентами аэропорта SEA — это уникальная система CRM в Европе (частично она имеется и в аэропортах CDG, FRA, AMS и NCE), созданная для полной интеграции служб продаж, маркетинга и обслуживания клиентов (основной и вспомогательный офис). Менее чем за два года в базе данных было сохранено более 600 000 контактов, а все контактные точки аэропорта (переговорный центр, справочные бюро, жалобы пассажиров, запросы информации и т.д.) отслеживаются системой с полной регистрацией их содержания.



Аэропорт Милан-Мальпенса

4

ПОЛЕТ ЧЕРЕЗ МИЛАН

Аэропорт SEA в Мальпенсе предложил новую услугу для пассажиров, которые самостоятельно организируют свои пересадочные рейсы. В 2012 г. насчитывалось 204 432 пассажира, которые обслуживаться с помощью связей между авиалиниями без коммерческого соглашения на транзит пассажиров (обычно бюджетные-традиционные перевозчики или бюджетные-бюджетные перевозчики). Некоторые крупные авиалинии начали продвигать такую услугу, как возможность увеличения трафика интерконтинентальных рейсов, в качестве удачных примеров внедрения которой можно назвать American Airlines и Emirates (www.flyviamilano.eu).

МОБИЛЬНАЯ ТЕХНОЛОГИЯ ДЛЯ ПОВЫШЕНИЯ ВОЗМОЖНОСТЕЙ ПАССАЖИРОВ

Приложения Мальпенсы и Линате представляют собой инструмент, которые помогает пассажирам получить благоприятные впечатления, начиная с дороги в аэропорт и заканчивая пунктом посадки на борт. Информация о рейсах и связях с аэропортом постоянно обновляется; новая версия приложений SEA предоставит мобильную услугу по продаже через интернет доступа на парковку, в залы ожидания, «быстрого прохождения контроля» и оплаты пользования WiFi.

БЕСПЛАТНЫЙ ДОСТУП К WiFi.

Доступен с октября 2013 г., в результате чего Мальпенса и Линате стали одними из первых крупных аэропортов в Европе, предложившими полностью открытый доступ к WiFi; это считается ключевым стратегическим моментом по обеспечению пассажирам дополнительных средств связи и расширенных возможностей в миланском аэропорту.

БЕСПЛАТНЫЕ ТЕЛЕЖКИ ДЛЯ БАГАЖА

С октября 2013 г. пассажирам в Мальпенсе предлагаются бесплатные тележки для багажа (ранее они предлагались за 2 евро), чтобы облегчить процесс прибытия пассажиров в аэропорт. Это, в первую очередь, важно для пассажиров из стран, не входящих в Шенгенскую зону, которые сталкиваются с проблемами при оплате услуг в иностранной валюте.

АЭРОПОРТ ДЛЯ ВСЕЙ СЕМЬИ

Успешные инициативы в Мальпенсе — семейные линии, брошюры для детей, специальное меню и игровые зоны, являются фактором, привлекающим в этот аэропорт путешествующие семьи, и способствуют усилению их хорошего впечатления об аэропорте.
Линии безопасности, предназначенные для особых категорий пассажиров и мест назначений, предоставили аэропорту значительные преимущества, и способствовали повышению удовлетворения пассажиров. Некоторые из 65 000 пассажиров пользовались данной услугой в июле и августе этого года, и оставили о ней хороший отзыв.

АЭРОПОРТ НА КИТАЙСКОМ ЯЗЫКЕ

Этот проект делает свои первые шаги, и является доказательством того как пассажиры, приехавшие из Китая, ценят коммерческие предложения и обслуживание, адресованные к ним лично, в результате чего количество потребляемых ими товаров и услуг значительно возрастает. SEA разработал данный подход B2C в сотрудничестве с фондом Италия - Китай и другими мультикультурными организациями.
Китайская версия новейшего приложения аэропорта предлагается с февраля 2014 г., предоставляя специальные функции перевода указателей в аэропорту при их фотосъемке.

ВНУТРЕННЯЯ ВИРТУАЛЬНАЯ НАВИГАЦИЯ ПО АЭРОПОРТУ

В терминалах аэропорта Милан-Мальпенса и Линате предлагается полная виртуальная внутренняя навигация. Она позволяет пассажирам визуально «прогуляться» по объектам аэропорта, чтобы увидеть их расположение и открыть для себя коммерческие предложения. Она доступна на вебсайте и скоро выйдет в виде мобильного приложения. Имеется режим офлайн, который обеспечивает навигацию по терминалу во время полёта.

ВИРТУАЛЬНАЯ СТОЙКА

Пять виртуальных стоек в Мальпенсе и одна в Линате соединяют пассажиров с многоязычными служащими аэропорта, которые в режиме реального времени могут предоставить им информацию о прилётах и отлётах, терминалах, магазинах и транспорте в Милан. 46-дюймовый сенсорный экран используется для видеосвязи, а две камеры высокого разрешения позволяют сканировать документы при проходе на посадку. Также можно распечатать необходимую информацию в виде карты с направлениями.

Lotnisko Chopina w Warszawie
Warsaw Chopin Airport

4

Выполняя свои обязательства перед клиентами, Варшавский аэропорт имени Фредерика Шопена предлагает своим пассажирам некоторые дополнительные возможности, позволяющие улучшить впечатления пассажиров об аэропорте, создать в нем приятную атмосферу и сделать его работу по-настоящему эффективной.

АЭРОПОРТ БЕЗ БАРЬЕРОВ (ДЛЯ ЛЮДЕЙ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ)

Во время прибытия и отбытия пассажирам с инвалидностью и ограниченной подвижностью предоставляется всесторонняя помощь; вокруг терминала расположены киоски с удобно расположенной кнопкой вызова обслуживающего персонала; пассажиры могут также попросить об услугах для лиц с ограниченными возможностями в любом справочном окне или на стойке администратора.

Имеются специальные проходы во всех основных пунктах обслуживания: регистрация, иммиграция, таможня, справочная и офис дежурного менеджера терминала.

Имеется специальная дорожка для лиц с ограниченными возможностями, которая, минуя очередь, ведет к пункту досмотра и специальные места ожидания рядом с конвейером для получения багажа.

Специальные парковочные места для лиц с ограниченными возможностями находятся рядом с терминалом.



Варшавский аэропорт имени Фредерика Шопена

4

БИЗНЕС-КЛАСС

Предусмотрен специальный «быстрый проход» через досмотр для пассажиров бизнес-класса и обладателей карточек лояльности.

В аэропорте работает три зала ожидания бизнес класса (два — в залах для вылета в Шенгенскую зону и один — в залах для вылета в не-Шенгенскую зону); два из них — обычного пользования, а третий предназначен для Star Alliance. Все три зала ожидания предлагают пассажирам услуги администратора, присоединенные туалеты со всеми удобствами, широкий выбор закусок и напитков, бесплатный WiFi, электронные и бумажные газеты и журналы на выбор. В зале ожидания, предназначенном для Star Alliance, есть отдельная зона для детей; там предоставляется полный набор услуг, связанных с размещением пассажиров в случае отмены рейсов или задержки самолётов.



Варшавский аэропорт имени Фредерика Шопена

VIP-ПЕРСОНЫ/ОФИЦИАЛЬНЫЕ ЛИЦА/ГЛАВЫ ГОСУДАРСТВ

В комплексе терминала имеется зал ожидания VIP с отдельной подъездной дорогой и парковкой. Пассажиры могут отдельно и без очереди пройти регистрацию, иммиграционный контроль, таможенные процедуры и ненавязчивый досмотр. Услуги включают в себя большой выбор закусок и напитков, ТВ, бесплатный доступ к интернету, трансфер лимузинов в аэропорт и из него, меню на заказ, шикарные ванные комнаты и возможности для организации встреч и конференций.

Терминал для гражданской авиации — это отдельное здание, расположенное с северной стороны аэропорта с удобным подъездом к нему.

СЕМЬИ

Семьи могут использовать специальный проход для прохождения досмотра вне очереди. Детям есть чем занять себя на игровых площадках, оснащенных культурно-развлекательными объектами, включая ТВ Диснея. Такие игровые площадки расположены в зоне трансфера. Для удобства пассажиров по всему терминалу расположены полностью оснащённые комнаты для малышей.

ОБЪЕКТЫ САМООБСЛУЖИВАНИЯ

Имеется двадцать семь павильонов самообслуживания для клиентов, пятнадцать из них оснащены оборудованием для печати багажных этикеток. Камера хранения, которая работает по системе самообслуживания, расположена напротив терминала на уровне прибытия.

ВИРТУАЛЬНЫЙ ПОМОЩНИК

Виртуальный помощник (расположенный в зале отбытия) работает в круглосуточном режиме и предоставляет быстрый обзор павильонов самообслуживания на польском и английском языке.

БЕСПЛАТНЫЙ WiFi

По всему терминалу имеется бесплатный 30-минутный доступ в интернет для пассажиров с посадочными талонами.

МЕСТА ДЛЯ КУРЕНИЯ

Имеется три зоны для курения (одна — в залах для вылета в Шенгенскую и две — в залах для вылета в не-Шенгенскую зону) для курящих пассажиров. В зале ожидания для VIP-персон имеется дополнительная зона для курения.

МЕДИЦИНСКИЕ УСЛУГИ

Услуги скорой помощи и медицинская клиника доступны в режиме 24 часа в сутки 7 дней в неделю и предоставляют помощь тем, кто в ней нуждается.

ЗОНА ОТДЫХА

Специальный зал для всех пассажиров, отправляющихся не в Шенгенскую зону, где они могут насладиться, помимо прочего, комфортными креслами и спокойной обстановкой.

ЧАСОВНЯ ДЛЯ РАЗНЫХ ВЕРОИСПОВЕДАНИЙ

Расположена в зале отбытия и доступна для пассажиров любой веры.

КИОСКИ С ИНТЕРАКТИВНОЙ ИНФОРМАЦИЕЙ О ПОГОДЕ

Пассажиры могут проверить погоду в месте назначения или в любом уголке мира с обновлением в режиме реального времени и дополнительными функциями.

ДУШЕВЫЕ

Расположены в зоне трансфера (в Шенгенскую и не-Шенгенскую зону), доступны пассажирам бесплатно.

ПУНКТЫ ЗАРЯДКИ МОБИЛЬНЫХ ТЕЛЕФОНОВ

Пассажиры могут заряжать свои мобильные телефоны в специальных киосках, расположенных в зоне трансфера. За небольшую плату.

УПАКОВОЧНАЯ МАШИНА

Специализированная услуга для защиты багажа с помощью специальной плёнки. Находится в зале отправления.

ОЖИДАЙТЕ СКОРО

. Полный комплект услуг регистрации в двух залах ожидания бизнес класса общего пользования для пассажиров в случае отмены рейсов или задержки самолётов.

4

FLUGHAFEN ZÜRICH

Особые проекты/идеи для определенных категорий пассажиров:

- Открытие нового зала ожидания в аэропорту: зал ожидания, принадлежащий аэропорту для особых VIP-персон, политиков и королевских особ. Зал ожидания открылся в декабре 2013 г.

- Самостоятельная сдача багажа: гибридное приложение на 4-10 стойках для регистрации пассажиров, путешествующих в одиночку. Целевая группа: пассажир с 1 сумкой правильного размера со стандартным весом (мы называем такого пассажира «80% пассажир»). Ввод в эксплуатацию: осень 2014 г.

- Игровая площадка для детей: дополнительные игровые площадки для детей на пирсе A были открыты весной 2013 г.

- Кофейный & книжный магазин: большой открытый книжный магазин в воздушной зоне аэропорта, где есть возможность посидеть и почитать книгу. Целевая аудитория: пассажиры, располагающие в аэропорту свободным временем. Кофейный & книжный магазин открылся летом 2013 года.



Аэропорт Цюрих

ACI EUROPE — это европейское представительство Международного совета аэропортов, единственной в мире международной ассоциации работников аэропортов. ACI EUROPE представляет свыше 450 аэропортов в 44 европейских странах.

В 2012 г. аэропорты-участники нашей организации обслужили 90% коммерческого воздушного трафика в Европе, встретив более 1,6 миллиарда пассажиров, 16,7 тонн груза и более 16 миллионов самолётов.

www.aci-europe.org

Twitter: @ACI_EUROPE

Для получения более подробной информации обращайтесь к:
Федерико Бонауди
Менеджер: упрощение формальностей, лоббирование и региональные аэропорты

ACI EUROPE (Международный совет аэропортов)
Площадь Меё 6, 1000, Брюссель, Бельгия
тел: +32 (0)2 552 09 76 – факс: +32 (0)2 502 56 37
e-mail: federico.bonaudi@aci-europe.org

Подготовлено ACI EUROPE. Составитель: Кароли Терри.

© Copyright ACI EUROPE 2014

КАЖДЫЙ ПОЛЁТ НАЧИНАЕТСЯ В АЭРОПОРТУ