

НАПРАВЛЕНИЯ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ ПРОЦЕССА ОБСЛУЖИВАНИЯ ОСОБЫХ  
КАТЕГОРИЙ ПАССАЖИРОВ В АЭРОПОРТУ

Слепченко А.Г.  
ФГБОУ ВПО «Владивостокский государственный университет экономики и сервиса»  
г. Владивосток, Приморский край  
студентка  
Слесарчук И.А.  
ФГБОУ ВПО «Владивостокский государственный университет экономики и сервиса»  
г. Владивосток, Приморский край  
канд. тех. наук, доцент

*Аннотация: в статье ставится задача исследовать проблемы, существующие в области процесса обслуживания особых категорий пассажиров в аэропорту, к которым относятся пассажиры с детьми, несопровождаемые дети и беременные женщины. Авторами отмечена важность совершенствования процесса обслуживания таких категорий пассажиров. На основе анализа мирового опыта в области обслуживания пассажиров с детьми, несопровождаемых детей и беременных женщин, а также результатов опроса по оценке их удовлетворенности уровнем обслуживания в российских аэропортах, выявлены проблемы и намечены пути решения, предполагающие расширение спектра услуг и повышение уровня комфортного пребывания в зоне аэропорта. Сегодня авиaperезовки достаточно широко распространены по всему миру. Для перелетов ни для кого нет ограничений, включая особые категории пассажиров. В соответствии с Приказом Минтранса России от 28.06.2007 N 82 (ред. от 14.01.2019) в число особых категорий пассажиров входят: пассажиры с детьми, беременные женщины, дети без сопровождения, пассажиры с ограниченными физическими возможностями, пассажиры, путешествующие группой, депортированные пассажиры. С каждым годом число пассажиров с детьми и беременных женщин, совершающих авиaperелеты, неуклонно увеличивается. Вопрос постоянного совершенствования процесса обслуживания таких пассажиров ставится на первое место с целью обезопасить их от возможных непредвиденных обстоятельств и минимизировать риски ответственности в рамках деятельности аэропорта.*

*Ключевые слова: аэропорт, проблемы процесса обслуживания, особые категории пассажиров, дети, беременные женщины, совершенствование процесса обслуживания в аэропорту.*

*UDC publication index 3.08*

**DIRECTIONS FOR IMPROVING THE PROCESS OF SERVING SPECIAL CATEGORIES OF  
PASSENGERS AT THE AIRPORT**

*Slepchenko A.G.*

*FGBOU VPO "Vladivostok State University of Economics and Service"*

*Vladivostok, Primorsky Krai*

*student*

*Slesarchuk I.A.*

*FGBOU VPO "Vladivostok State University of Economics and Service"*

*Vladivostok, Primorsky Krai*

*Cand. those. sciences, associate professor*

*Annotation: the article aims to investigate the problems that exist in the process of serving special categories of passengers at the airport, which include passengers with children, unaccompanied children and pregnant women. The authors noted the importance of improving the process of servicing such categories of passengers. Based on the analysis of international experience in the field of passenger services for children, unaccompanied children and pregnant women, as well as the results of a survey to assess their satisfaction with the level of service at Russian airports, problems have been identified and solutions have been outlined that suggest expanding the range of services and increasing the level of comfort airport. Today, air travel is fairly widespread throughout the world. For flights there are no restrictions for anyone, including special categories of passengers. In accordance with the Order of the Ministry of Transport of Russia No. 82 dated June 28, 2007 (as amended on January 14, 2019), special categories of passengers include: passengers with children, pregnant women, unaccompanied children, passengers with disabilities, passengers traveling in groups, deported passengers. Every year the number of passengers with children and pregnant women making flights is steadily increasing. The issue of continuous improvement of the process of servicing such passengers is put in the first place in order to protect them from possible unforeseen circumstances and minimize the risks of liability in the framework of the airport.*

*Key words: airport, service process problems, special categories of passengers, children, pregnant women, improvement of the airport service process.*

В связи с этим цель работы заключается в выявлении направлений совершенствования качества обслуживания пассажиров с детьми, несопровождаемых детей и беременных женщин в аэропорту.

В аэропортах России для пассажиров с детьми, несопровождаемых детей и беременных женщин существует стандартный спектр услуг: обеспечиваются внеочередные регистрация на рейс и посадка на воздушное судно, пассажиры с детьми могут провести время ожидания рейса в комнате матери и ребенка (КМиР) со всеми удобствами, предоставляется осмотр врача и справка для ребенка в КМиР, служба организации авиаперевозок обеспечивает сопровождение несопровождаемого ребенка [1].

Проведенный анализ мировой практики обслуживания пассажиров с детьми, несопровождаемых детей и беременных женщин в аэропорту показал (таблица 1), что в зарубежных аэропортах для детей и беременных женщин помимо стандартного набора предлагается достаточно широкий спектр услуг – от комнаты матери и ребенка до садов и ледовых площадок [2]. Аэропорты России пока не предоставляют услуги свыше нормативной базы, поэтому удобства для особых категорий пассажиров минимальны, к услугам таких пассажиров предлагается в основном комната матери и ребенка [3].

Таблица 1 - Анализ международного опыта обслуживания пассажиров с детьми, несопровождаемых детей и беременных женщин в аэропорту

Аэропорт	Услуги
Инчхон (Корея)	- специальные стойки регистрации для беременных женщин - беременным женщинам предоставляется право приоритетной посадки в самолет во всех аэропортах, на международных рейсах – бесплатный дорожный набор, который включает в себя средства по уходу за кожей, чайный набор и др. - каток - зимний сад с орхидеями, хризантемами и водопадом - музей корейской культуры
Вантаа (Финляндия)	- арт-галерея для беременных - комната буккроссинга - бесплатная смотровая площадка
Рейн-Майнский (Германия) и Мюнхен (Германия) авиакомпания Lufthansa	- комната для занятий йогой - стойки регистрации на рейс для семей - специально для плюшевых сопровождающих выдаются посадочные талоны медвежонка Тэдди - «Семейный путеводитель»
Чхеклапкок (Гонконг)	- кинотеатры IMAX, UA IMAX Theatre [4] - образовательный парк Dream Come True - симулятор кабины лайнера - интерактивный зал «Мечты сбываются» - «Центр авиационных открытий»
Хамад (Катар)	- SPA-центр Vitality Centre

Чанги (Сингапур)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- оздоровительный центр</li> <li>- салон красоты</li> <li>- бассейн с видом на город</li> <li>- сад, где также можно понаблюдать этапы разведения бабочек и процесс кормления</li> <li>- Orchid Garden, в котором представлено более 30 видов орхидей</li> <li>- сад подсолнухов</li> <li>- «Космическая» горка» для детей</li> </ul>
Ханэда (Япония)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- смотровая площадка с обзором на 270 градусов</li> <li>- единственный в мире планетарий в здании аэропорта</li> </ul>
Схипхол (Нидерланды)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- панорамная терраса</li> <li>- библиотека и звукоизолированная «Комната тишины и медитации»</li> <li>- выставки с бесплатным входом, устраиваемые музеем Rijksmuseum</li> </ul>
Международный аэропорт Сан-Франциско (США)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- библиотека</li> <li>- музей авиации</li> <li>- спортивный зал</li> <li>- мини-поезд AirTrain</li> <li>- комнаты для занятия йогой [5]</li> </ul>
Мюнхен (Германия)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- зал с гигантским телеэкраном, где транслируются мировые новости</li> <li>- туристический маршрут</li> </ul>
Абу-Даби (ОАЭ)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- капсулы для сна</li> <li>- услуга «летающая няня»</li> </ul>
Компания «Iberia»	- специальная служба, сотрудники которой помогают пассажирам
Хитроу (Великобритания) –	- ясли
Мальта (Мальта)	- массаж во время полета
Авиакомпания El Al	- в полет отправляется клоун или известный персонаж сказок [6]
Шереметьево (Россия)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- В каждом терминале есть комнаты матери и ребенка</li> <li>- На таможенном досмотре родителей с детьми обычно пропускают без очереди</li> <li>- Сотрудники аэропорта часто предлагают пройти через зону бизнес-класса</li> <li>- Родителям с детьми разрешают пронести с собой и еду, и воду, и соки</li> <li>- Услуга бесплатных телефонных звонков</li> </ul>
Домодедово (Россия)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- услуга "Персональный помощник"</li> <li>- Аниматоры в КМиР</li> </ul>

Анализ результатов проведенного в марте 2019 года опроса пассажиров с детьми и беременных женщин по оценке уровня их удовлетворенности сервисом обслуживания в аэропорту (таблица 2) позволил выявить ряд проблемных аспектов, побуждающих улучшать условия пребывания особых категорий пассажиров в аэропорту.

Таблица 2 - Результаты уровня удовлетворенности сервисом обслуживания в аэропорту пассажиров с детьми и беременных женщин

Вопрос	Баллы
--------	-------

Наличие мест для отдыха в стерильной зоне аэропорта	2,8
Подготовка детей к полету	2,9
Наличие необходимых санитарно гигиенических условий для пассажиров с детьми и беременных женщин в стерильной зоне	3,1
Качество Wi-Fi	3,2
Развлечения в аэропорту	3,4
Удобство пользования туалетом пассажирам с детьми	3,5
Быстрота выдачи багажа	3,6
Удобство пребывания в стерильной зоне беременной женщины	3,6
Парковка (наличие мест, соотношение цены и качества)	3,7
Комфортность кресел в зале ожидания/ зале вылета	3,7
Качество игровых зон для детей	3,7
Качество навигации по аэропорту	3,7
Наличие туалетов и чистота туалетов	3,8
Комфортность температурного режима в зале ожидания/зале вылета	3,8
Дизайн и интерьер аэропорта	3,8
Общая удовлетворенность аэропортом	3,9
Рестораны/ Точки общественного питания (выбор и разнообразие)	3,9
Чистота здания аэропорта	3,9
Время ожидания в очереди на регистрацию	4
Быстрота и вежливость обслуживания персоналом службы регистрации	4,1
Необходимость помощи при передвижении по аэровокзалу	4,6
Необходимость должности няни в аэропорту	4,6

Наименьший показатель выявил проблему наличия мест для отдыха в санитарной зоне. В аэропорту возможно сделать комнату занятия йогой для беременных женщин, которым нужно больше спокойствия и расслабления. Там они смогут находиться отдельно от остальных пассажиров, и инструктор поможет снять стрессовое напряжение. Ноги у беременных женщин отекают, и при положении сидя ноги должны быть чуть выше. Комфортность в аэропорту обеспечит установка кресел для беременных и пассажиров с маленькими детьми (Рисунок 2).



Рисунок 2 – Кресло для беременной женщины и пассажира с маленьким ребенком

Очень важно подготовить ребенка к полету, многие люди боятся летать, а дети это особая категория пассажиров. Опрос выявил очень низкий балл подготовки детей к полету,

так как такой услуги в аэропорту не существует. Время ожидания рейса пассажиры с детьми и несопровождаемые дети могут провести на курсах, где руководитель с образованием психолога расскажет, что им стоит ожидать и как нужно вести себя, на примере макета самолета расскажет об устройстве самолета и предполетных процедурах. Курсы могут проходить в стерильной зоне аэропорта, в отдельно выделенной детской зоне. Наличие необходимых санитарно-гигиенических условий для пассажиров с детьми и беременных женщин в стерильной зоне аэропорта является одной из важных проблем. В стерильной зоне аэропорта не предусмотрена комната матери и ребенка, поэтому необходимо в санитарном узле установить пеленальный столик и раковину для детей. Для посещения комнаты матери и ребенка нужно взять справку о здоровье малыша в медпункте, что очень неудобно для пассажиров. Можно сделать осмотр пассажиров при входе в КМиР.

Беременной женщине нужно всегда быть на связи и иметь доступ к интернету, так как возможные изменения в здоровье требуют внимания и поддержания связи с врачом. Пассажиры отмечают слабую точку Wi Fi, нужна установка точек Wi Fi в большем количестве мест аэропорта. В аэропорту достаточно много магазинов и кафе, но нет услуг развлечения. Чтобы заполнить досуг пассажиров во время ожидания рейса, аэропорт может предложить им и необычные услуги развлекательного характера. Например, для детей до 7 лет возможно установить электропоезд вдоль панорамных окон, что позволит отвлечь детей и показать прекрасный вид на взлет и посадку самолетов. Для более старших детей и подростков, возможно, установить игровые автоматы. Для пассажиров с детьми нужен туалет унисекс, который предназначен для любого человека независимо от пола и возраста. В аэропорту пассажиру мужского пола сложно сводить в туалет ребенка женского пола и наоборот. Это относится и к кормлению ребенка, мужчина не может накормить своего ребенка в комнате, где женщина кормит грудью, нужно сделать разделение или отдельную комнату для кормления малыша грудью (Рисунок 3).



Рисунок 3 - Кабинка для кормления малыша

Быстроту выдачи багажа может обеспечивать дежурный сотрудник в ярком жилете, помогающий с багажом пассажирам с детьми, несопровождаемым детям и беременным женщинам. Удобство пребывания в стерильной зоне беременной женщины отмечено баллом 3,6, что означает необходимость в улучшении. Услуги массажа востребованы беременными

женщинами. Беременные женщины подчеркнули неудобство кресел в залах ожидания. Спина часто ощущает тяжесть и боли, поэтому под спину необходима подушечка, что возможно предоставлять (Рисунок 4).



Рисунок 4 – Подушка для беременных женщин

Вопрос о бесплатной парковке остается неподконтрольным и открытым, так как для размещения дополнительного места ближе к зданию аэропорта нужно внести изменения в схему аэропорта.

Качество навигации по аэропорту не на высоком уровне. Пассажиры часто путают залы международных рейсов и внутренних авиалиний, указатели расположены неудачно. Возможно сделать цветные указатели с рисунками на полу, что обеспечит более удобное обозначение направления нужного пути.

Чистоту в туалете помогут поддержать одноразовые накладки на сиденье унитаза, которые меняются автоматически. Комфортность температурного режима в зале ожидания и в зале вылета обеспечат дополнительно установленные кондиционеры и обогреватели. Получение багажа можно сделать более интересным для детей, например, багажную ленту оформить в виде сказочного подводного замка. Рестораны и точки общественного питания в аэропорту имеют разные кухни, но нет детского питания для малышек до 2 лет. Необходимо ввести детское меню для малышек, где рацион продуктов и блюд подберет педиатр. Так же необходимо ввести продажу детских шезлонгов для перелета малышек до 2 лет, так как ребенок чаще всего летит без места и такой товар облегчит перелет (Рисунок 5).



Рисунок 5 – Детский шезлонг для перелета малышек до 2 лет

Чистота здания аэропорта требует дополнительной должности, следящей за порядком.

Регистрация пассажиров с детьми и беременных женщин возможна на отдельной стойке, которая будет специально обозначена детскими атрибутами, например, установленные на штативах макеты популярных персонажей из мультфильмов вдоль

дорожки, ведущей к стойке регистрации. Необходимость помощи при передвижении по аэровокзалу требует внимания. Предоставление коляски для малышей облегчит передвижение пассажиров с детьми по аэропорту или введение постоянной должности, в обязанности которой входит помощь пассажирам с детьми, несопровождаемым детям и беременным женщинам в передвижении по аэропорту, сдаче или получению багажа. Должность няни в аэропорту обеспечит рост статуса аэропорта. Для обеспечения детского досуга можно тематически оформить детские игровые зоны, например в виде самолета. Так же услуга аниматоров или няни сделает пребывание в аэропорту более комфортным.

Таким образом, в работе выявлено, что в российских аэропортах особая категория пассажиров нуждается в более комфортных условиях и в расширенном ассортименте услуг, Даны рекомендации по совершенствованию процесса обслуживания пассажиров с детьми, беременных женщин.

### **Список литературы**

1. Выдержки из документов, регламентирующих авиаперевозку детей [Электронный ресурс] – Режим доступа: [https://kanikuli.ru/law/viderzhki\\_iz\\_dokumentov\\_reglamentiruyushchih\\_aviaperevozku\\_detey](https://kanikuli.ru/law/viderzhki_iz_dokumentov_reglamentiruyushchih_aviaperevozku_detey) (дата обращения: 14.05.2019).
2. Особенности обслуживания отдельных категорий пассажиров [Электронный ресурс] – Режим доступа: <https://works.doklad.ru/view/ny5ZkZDIVeA.html> (дата обращения: 14.05.2019).
3. Руководство по организации наземного обслуживания [Электронный ресурс] – Режим доступа: <https://ak-krasavia.ru/static/uploaded/files/rono.pdf> (дата обращения: 14.05.2019).
4. 5 необычных развлечений в самых обычных аэропортах [Электронный ресурс] – Режим доступа: <https://mhealth.ru/life/leisure/5-neobychnyx-razvlechenij-v-samyx-obychnyx-aeroportax/> (дата обращения: 14.05.2019).
5. 25 уникальных сервисов в аэропортах и самолётах, которые удивляют своей креативностью [Электронный ресурс] – Режим доступа: <https://www.biletik.aero/handbook/blog/25-unikalnykh-servisov-v-aeroportakh-i-samolyetakh-kotorye-udivlyayut-svoey-kreativnostyu/> (дата обращения: 14.05.2019).
6. Самые необычные услуги, которые можно получить на борту самолета [Электронный ресурс] – Режим доступа: [http://news.turizm.ru/avia/samye\\_neobychnye\\_uslugi\\_kotorye\\_mozhno\\_poluchit\\_na\\_bortu\\_samoleta/](http://news.turizm.ru/avia/samye_neobychnye_uslugi_kotorye_mozhno_poluchit_na_bortu_samoleta/) (дата обращения: 14.05.2019).