

2. Мухачева А.В., Димов Э.В. Клиентоориентированность персонала: дефиниционные основы и оценочная практика // Вестник Томского государственного университета. – 2018. – №41. – С. 95-118.

3. Малышев А. А., Кошелева Т.И. Модель клиентоориентированных бизнес-процессов на примере ООО «Премьер-строй»// Маркетинг в России и за рубежом. – 2018. – № 6. – С. 59–64.

4. Клиентоориентированный подход: разбор ошибок, рекомендации и реальный пример внедрения [Электронный ресурс]. – URL: <https://t-laboratory.ru/2019/05/16/klientoorientirovannyj-podhod-razbor-oshibok-rekomendacii-i-realnyj-primer-vnedrenija/>.

5. Натейкина Ю.О. Методы развития внутренней клиентоориентированности персонала // Международный научно-исследовательский журнал. – 2016. – №3 (45). – С. 48-49.

6. Руденко А.А. Влияние качества неавиационных услуг на развитие аэропорта // Студенческий электронный научный журнал. – 2019. – №18(62). – URL: <https://sibac.info/journal/student/62/141026>.

**Рубрика: Экономика и управление народным хозяйством**

УДК 338.4: 656.7

## **АНАЛИЗ ОСОБЕННОСТЕЙ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПАССАЖИРОВ КАТЕГОРИИ «VIP» В АО «МЕЖДУНАРОДНЫЙ АЭРОПОРТ ВЛАДИВОСТОК»**

**К.С. Федоренко**

бакалавр

**И.А. Шеромова**

д-р техн. наук, профессор

*Владивостокский государственный университет экономики и сервиса  
Владивосток, Россия*

*В свете увеличения спроса на VIP-обслуживание, очевидно, что обслуживание каждого «VIP» клиента представляет собой достаточно емкий процесс, поэтому в статье рассмотрены теоретические основы организации процесса обслуживания пассажиров категории «VIP», проведен анализ особенностей обслуживания пассажиров категории «VIP» в АО «Международный аэропорт Владивосток, а также, приведены предложения для усовершенствования процесса обслуживания.*

**Ключевые слова и словосочетания:** авиация, аэропорт, международный аэропорт Владивосток, VIP пассажиры, VIP обслуживание в аэропорту.

## **ANALYSIS OF THE FEATURES OF PASSENGER SERVICE CATEGORY «VIP» AT THE VLADIVOSTOK INTERNATIONAL AIRPORT**

*In light of the increasing demand for «VIP» services, it is obvious that servicing each «VIP» client is a rather capacious process, therefore, the article discusses the theoretical foundations for organizing the «VIP» passenger service process, analyzes the features of «VIP» passenger service in «Vladivostok International Airport», as well as, offers suggestions for improving the service process.*

**Keywords:** Aviation, airport, Vladivostok international airport, VIP passengers, VIP service at the airport.

В настоящее время воздушный транспорт является одним из самых важных и активно развивающихся. Среди большого числа пассажиров, пользующихся услугами авиатранспорта, можно выделить отдельные категории пассажиров, чье обслуживание отличается от общепринятого. Оно заключается в том, что этим категориям пассажиров предоставляются дополнительные удобства и услуги; обеспечивается надлежащий уровень безопасности при перевозке; предъявляются определенные требования государственных органов страны въезда и выезда и

др. Некоторые пассажиры перевозятся на особых условиях только по предварительному согласованию с перевозчиком [10, с. 12]

Одной из категорий пассажиров, обслуживание которых имеет отличия от обычной технологии обслуживания пассажиров в аэропорту, являются пассажиры категории «VIP».[5]

Обслуживание «VIP» пассажиров является достаточно популярной услугой современного общества. В свете увеличения спроса на VIP-обслуживание, объем продаж увеличивается из года в год.

Научная новизна работы заключается в систематизации сведений об особенностях обслуживания пассажиров категории VIP.

Данная тема является актуальной, так как приоритетным принципом работы в сфере обслуживания является индивидуальный подход к каждому клиенту.

Объект исследования – процесс обслуживания пассажиров в аэропорту.

Предмет исследования – особенности обслуживания пассажиров категории «VIP» в аэропорту.

Цель исследования – выполнить анализ особенностей обслуживания пассажиров категории «VIP» в АО «Международный аэропорт Владивосток».

Для достижения цели поставлен ряд задач:

- рассмотреть особенности организации процесса обслуживания пассажиров категории «VIP» в аэропорту в соответствии с установленными требованиями;
- проанализировать особенности обслуживания пассажиров категории «VIP» в международном аэропорту Владивосток;
- исследовать удовлетворенность пассажиров категории «VIP» процессом обслуживания в международном аэропорту г. Владивосток и дать рекомендации по совершенствованию процесса их обслуживания.

Методы исследования:

- библиографический (анализ специальной литературы и нормативно-правовых документов);
- социологический (опрос в форме анкетирования).

В соответствии с установленными требованиями для пассажиров категории VIP (Very Important Person) должны создаваться максимальные условия комфорта и удобств в полете, своевременно предоставляться информация о времени вылета и прилета, оказываться содействие в проведении административных формальностей.[9, с. 6]. VIP-обслуживание пассажиров в аэропорту осуществляется на основании заявок, подаваемых в виде письма или факса, предоставляется через VIP-зал и поручается специальным бригадам работников аэропорта. [9, с. 7-11]. VIP пассажиры могут быть размещены в любом классе обслуживания, им оказывается помощь при отправлении (на регистрации, эмиграционном/паспортном контроле, посадке) и по прибытию (встреча, иммиграционный/паспортный контроль, получение багажа, таможенный контроль), используя «зеленый коридор».

Весь процесс обслуживания пассажиров категории VIP можно представить в виде последовательности нескольких этапов, которая схематично отражена на рис.1 и 2.

Как видно из схемы, обслуживание начинается уже на этапе прибытия в аэропорт, которое должно состояться соответствии с обязательными требованиями не позднее, чем за 1 час до времени вылета воздушного судна, что обусловлено сроком окончания регистрации на рейс за 40 минут до отправления. Особенностью обслуживания на этом этапе является встреча пассажира сотрудником VIP-зала и его сопровождение в VIP зал через отдельный вход в терминал. Следует отметить, что встреча и сопровождение производится только по предварительной заявке. В VIP-зале, где и осуществляется основное обслуживание, специально подготовленные агенты обеспечивают комфортное пребывание VIP-гостей от момента прибытия до посадки в самолет.

После входа в VIP-зал аэропорта пассажир проходит все обязательные процедуры: регистрацию, таможенное оформление и досмотр багажа, а также паспортно-визовый контроль (если пассажир следует международным рейсом) и предполетный досмотр. После регистрации во время ожидания приглашения для прохождения государственных процедур и во время ожидания посадки на рейс пассажиру предоставляется возможность пользования дополнительными услугами, например услугами магазина и бара.

После прохождения необходимых формальностей, пассажир ожидает объявления о посадке, находясь в зоне отдыха. После объявления о посадке пассажира оповещают об этом лично и

сопровожают к борту самолета. Доставка пассажиров VIP-зал до трапа самолета осуществляется на отдельном микроавтобусе.

При посадке на борт самолета VIP пассажиры заходят последними, при высадке пропускаются в первую очередь.

Таким образом, в ходе исследования выявлены следующие особенности процесса обслуживания пассажиров категории «VIP»:

- индивидуальная встреча пассажира;
- организация подъезда личного и служебного автотранспорта на прилегающую к терминалу территорию;
- выгрузка багажа и ручной клади, поднос багажа на регистрацию или в VIP-зал;
- прохождение регистрации на рейс, паспортного и таможенного контроля и, в случае необходимости, санитарного контроля в сопровождении сотрудника аэропорта, а при наличии возможности – в VIP-залах;
- ожидание рейса в комфортабельных помещениях – VIP Lounge;
- доставка пассажиров специальным транспортом к самолету или сопровождение на посадку.

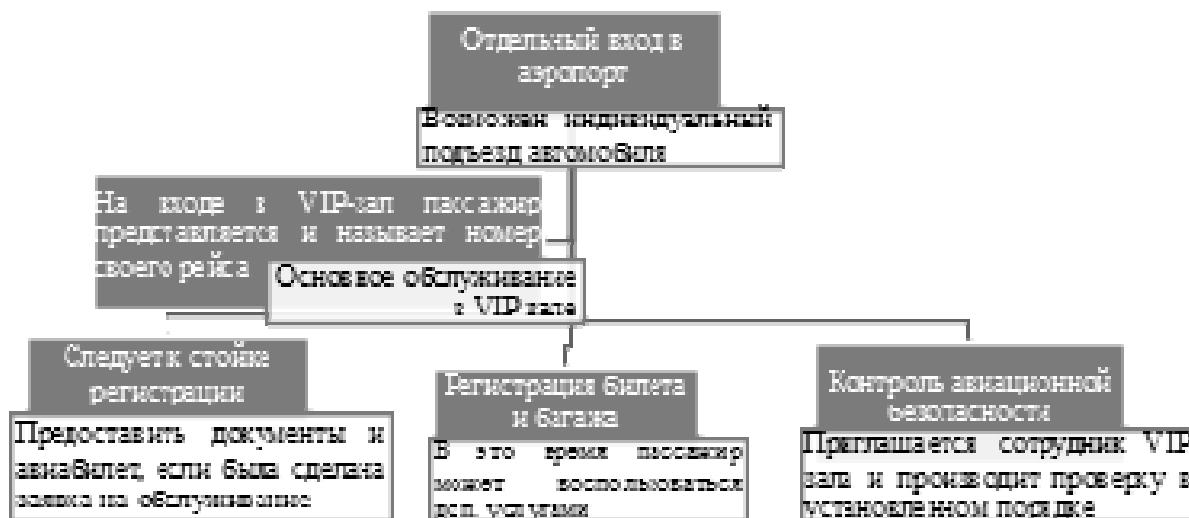


Рис. 1. Технология обслуживания пассажиров категории VIP на этапах встречи и обслуживания в VIP-зале при прохождении обязательных процедур

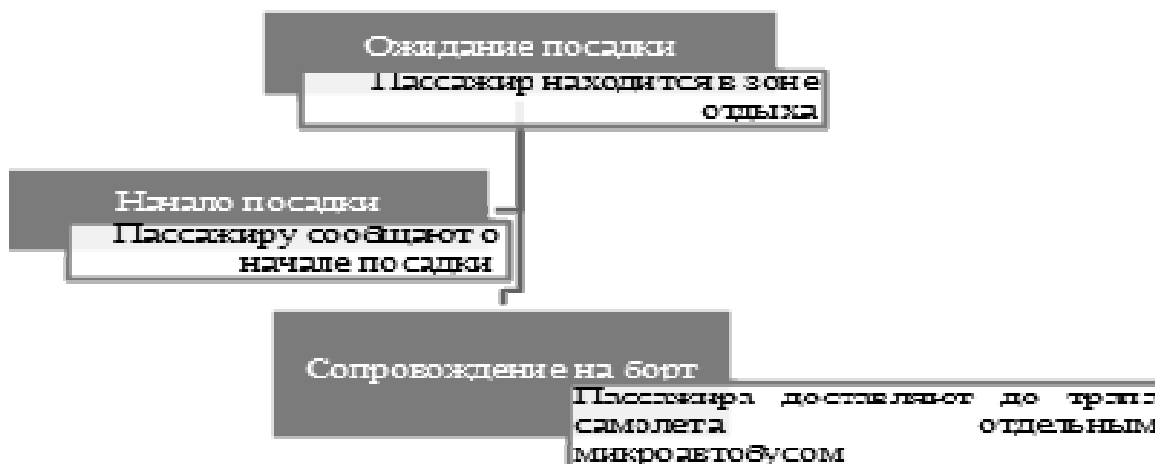


Рис. 2. Технология обслуживания пассажиров категории VIP на этапах ожидания посадки в VIP-зале и при посадке на борт воздушного судна

При проведении исследования процесса обслуживания пассажиров категории VIP в международном аэропорту г. Владивостока установлено, что технология обслуживания в целом не отличается от типового процесса обслуживания пассажиров категории VIP в аэропорту, но все же имеются некоторые его особенности:

Отдельный подъезд к входу в терминал.

Специальные помещения. Помимо VIP-зала, в котором и проходят все формальные этапы, предоставляется возможность аренды конференц-зала и комнат переговоров.

Есть возможность использовать техническое оснащение деловых мероприятий.

Специально для часто летающих клиентов разработана программа лояльности, дающая право на обслуживание в VIP-зале на особых условиях. [7]

Для оценки восприятия качества обслуживания в АО «Международный аэропорт Владивосток» пассажирами рассматриваемой категории был проведен анализ удовлетворенности пассажиров категории «VIP» процессом обслуживания. При анализе удовлетворенности пассажиров выявлен ряд проблем, в том числе необходимость расширения ассортимента оказываемых услуг. В связи с этим были проанализирован опыт передовых аэропортов в части оказания услуг пассажирам категории VIP. Это позволило предложить к внедрению новые услуги для усовершенствования процесса обслуживания пассажиров категории «VIP» в АО «Международный аэропорт Владивосток»:

– Meet & Assist. Услуга встречи и сопровождения, сняв с пассажира все заботы по ориентированию, сотрудник аэропорта сопровождает пассажира на всех этапах перемещения в аэропорте.

– Услуги консьержа. Выполнение любых поручений (Юридическая консультация, услуги секретаря, например, перевод синхронный, письменный, подготовка документов, выполнение сопровождения переговоров и др.)

– Сопровождение медицинского сотрудника. Сопровождение медицинского сотрудника необходимой квалификации и профиля в любой ситуации, при которой возможен перелет. Возможна консультация или оказание услуг вне медицинского учреждения, если это возможно.

– Ускоренный процесс работы агента в системе для обслуживания пассажиров с целью высвобождения времени для общения с пассажирами.

Перечисленные предложения помогут повысить эффективность работы подразделения VIP службы в АО «Международный аэропорт Владивосток».

Таким образом, был проведен анализ особенностей обслуживания пассажиров категории «VIP» в АО «Международный аэропорт Владивосток», описаны специфические особенности таких перевозок, а также, приведены предложения по усовершенствованию процесса обслуживания.

В заключении хотелось отметить, что сфера VIP-обслуживания в аэропортах хоть и молодая, но развивается быстрыми темпами. В ходе развития наблюдается ориентированность VIP-залов на пассажиров. Это прослеживается в расширении площадей VIP-залов, чтобы всем пассажирам было комфортно, в подключении дополнительных услуг, в исключительном подборе персонала.

---

1. Черкашин, Д.С. Теоретические основы деятельности аэропортовых предприятий: учебное пособие. – Хабаровск: ДВГУПС, 2013. – 142 с.

2. Юркин, Ю.А. Аэродромы и аэропорты. – Москва: МГТУ ГА, 2012. – 104 с.

3. Об утверждении Положения о Федеральном агентстве воздушного транспорта (Постановление Правительства Российской Федерации от 30.07.2004 № 396). Ст. 20-24, 34-36 Воздушный Кодекс РФ (в ред. Федеральных законов от 23.07.2008 N 160-ФЗ), Принят Государственной Думой 19 февраля 1997 года, Одобрен Советом Федерации 5 марта 1997 года; Airport quality of service monitoring guideline [Электронный ресурс] / Australian Competition and Consumer Commission. – URL: <http://transition.accc.gov.au/content/index.phtml/itemId/671400>.

4. Воздушный кодекс Российской Федерации от 19.03.1997 № 60-ФЗ. – [Электронный ресурс]. – URL: <https://newvzkrf.ru/>

5. Ефремова Т.Ф. Новый толково-словообразовательный словарь русского языка. – Москва: Дрофа, Русский язык, 2015 – 1233 с.

6. Закон Российской Федерации «О техническом регулировании»: [федер. закон: принят Гос. Думой 15 дек. 2002 г.: по состоянию на 23 июня 2014 г.] – Москва: Омега-Л, 2014. – 52 с.

7. ОАО «МАВ» [Электронный ресурс]: официальный сайт. – URL: <https://vvo.aero/>.

8. Состояние и перспективы развития гражданской авиации России [Электронный ресурс] АТО.ru: Деловой информационный портал. – URL: <http://www.ato.ru/content/sostoyanie-i-perspektivy-razvitiya-grazhdanskoyaviacii-rossii>.

9. Голубев, И.В. Особые категории пассажиров в аэропорту // Тенденция развития дополнительных услуг в аэропорту. – 2019. – № 9. – С. 6–11

10. Wittmer A.T. Marketing in Aviation Systems. Center for Aviation Competence University of St. Gallen Mörschwil Switzerland, 2015.