

Мы решили вернуться к доброй советской практике наставничества. Для гражданской авиации это очень важно. А заинтересовать работника пытаемся в том числе и различными стимулами. В службе досмотра, например, среди смен проводится соревнование. Люди так загораются этой идеей, что для них становится делом чести проявить себя и не подвести товарищей.

Яна Донская

Пулково меняет менталитет

От сотрудников, которым предстоит обслуживать пассажиров в новом петербургском терминале, требуют в первую очередь вежливости и скорости

Владимир Афанасьев, editorial@nv.net.ru
Фото Евгения Лучинского

До начала испытаний всех комплексов и служб нового терминала аэропорта Пулково остаётся всего несколько месяцев. Уже в начале осени помещения будущего хаба протестируют первые волонтеры, а помочь им разобраться в новой инфраструктуре должны сотрудники аэропорта. Какие требования сегодня предъявляются к работникам Пулково и что нужно сделать для того, чтобы наш терминал после открытия оказался одним из самых удобных в мире в плане обслуживания, выяснял корреспондент «НВ».

В ожидании транзитных пассажиров

В ближайшие годы аэропорт Пулково ждёт серьёзное увеличение пассажиропотока. По мнению экспертов, уже в 2014-м новый терминал станет принимать на 2–2,5 миллиона пассажиров больше, чем в прошлом сезоне. Причём большинство дополнительных клиентов придут из-за границы. Всего же к 2017 году Пулково должно выйти на уровень 17 миллионов пассажиров в год, треть из которых воспользуется нашим аэропортом в качестве пересадочного узла. От того, насколько им понравится качество терминала и его служб, зависит дальнейшее развитие аэропорта. Поэтому уже сейчас в Пулково стараются обеспечить пассажирам максимальный уровень обслуживания.

— Люди, работающие в гражданской авиации, должны обладать определёнными характеристиками, — рассказала директор по персоналу ООО «Воздушные ворота северной столицы» (компания-оператор Пулково) Яна Донская. — Это ответственность, стрессоустойчивость, дисциплина, быстрота реакции. Пассажиру важно чувствовать комфорт. Речь здесь идёт о самых простых вещах — освещении в терминале, комфортной температуре в помещении, отсутствии очередей на регистрации и к кабинам паспортного контроля и возможности пройтись в ожидании рейса по магазинам. Но есть и нематериальная составляющая. Комфортность аэропорта складывается в том числе и из поведения его работников. Грубое слово или требование сотрудника может серьёзно испортить впечатление пассажира от путешествия. При этом надо понимать, что на работе с пассажиром всё не заканчивается. Формально клиентами аэропорта являются авиакомпании, у которых тоже есть свои интересы, и наши сотрудники должны их знать и обязательно учитывать в своей работе.

Важно качество, а не количество

По словам Яны Донской, серьёзно увеличивать количество персонала из-за открытия нового терминала в Пулково не придётся. Дополнительные силы потребуются в будущем с ростом пассажиропотока, например, для работы на пунктах досмотра. Впрочем, в строящемся здании аэропорта досмотровые зоны разместят намного более грамотно и продуманно, чем это сделано в нынешнем комплексе, их пропускная способность увеличится. Поэтому относительно небольшое количество специалистов сможет обслуживать за определённое время гораздо больше пассажиров, чем сейчас. В этой сфере в Пулково сегодня задействованы 200 человек в смену (аэропорт работает по четырёхсменной системе). Всего же в аэропортовом комплексе одновременно несут службу около тысячи человек. В новом терминале их число вырастет незначительно, а вот качество персонала должно улучшиться.

— Главная задача — добиться максимальной оперативности и качества обслуживания, — продолжает Яна Донская. — А эти показатели можно обеспечить не только увеличением количества персонала, но и благодаря умению сотрудников работать быстро и без ошибок. Например, правильно и без сбоев регистрировать пассажиров на рейсы. Ведь одна такая ошибка — и перед стойкой регистрации возникнет огромная очередь, пассажиры начнут нервничать. Ис-

Главным помощником работников Пулково становятся хорошие отношение к пассажирам, оперативность и готовность помочь в трудной ситуации



ключение таких ситуаций — наш приоритет.

К слову, во многом эту задачу уже удалось решить и в старых терминалах Пулково. Если ещё 2–3 года назад пассажиры массово жаловались на огромные очереди перед стойками, возникающие из-за медленной работы операторов, то сегодня это скорее единичные случаи.

— Если же всё-таки заминка происходит, пассажиры не должны волноваться и переживать, портить себе настроение, — говорит Яна Донская. — Поэтому второе главное требование к сотрудникам службы пассажирских перевозок — умение быстро среагировать на сложную ситуацию и максимально оперативно её разрешить.

Так что на первый план выступают вежливость, быстрота реакции и навыки разрешения конфликтных ситуаций.

Равнение — на Азию

— Мы хотим, чтобы сотрудники не просто качественно выполняли свою работу, но ещё и пытались поменять их менталитет, — рассказала Яна Донская. — Многие ведь определяются самой национальной культурой, воспитанием. Страны Азиатского региона славятся своим сервисом, в том числе и аэропорты, но у них умение служить клиенту — национальная черта. В Европе по-другому. В России тоже. Нужно усилия прикладывать, чтобы всё время быть вежливым, корректным, внимательным.

Чтобы приблизиться к этим качествам, «ВВСС» запускают ряд общеобразовательных и культурных проектов. Например, в рамках проекта «Подружись с миром» к нам приходят сотрудники генеральных консульств разных государств, которые рассказывают о традициях и обычаях своих стран, как в них принято обращаться к людям и так далее. Ведь каждый пассажир ожидает от работника аэропорта такого обращения, к которому он привык у себя на родине, поэтому важно знать подобные нюансы.

Кроме того, как рассказала Яна Донская, для сотрудников Пулково регулярно читают лекции по истории авиации (считается, что это воспитывает в них гордость за свою отрасль) и истории Санкт-Петербурга (чтобы они ценили величие города). А для тех, кому предстоит непосредственно контактировать с пассажирами, в аэропорту даже организовали курсы английского языка, чтобы работник в случае необходимости мог понять, чего хочет гость, и помочь ему решить проблему.

Впрочем, сказать, что в Пулково штат полностью укомплектован, нельзя. Кроме инспекторов по досмотру и агентов по регистрации аэропорту до сих пор требуются специалисты в области обслуживания самолётов и техники.

— В Пулково пытаются воспитать, если так можно выразиться, работников новой формации, международного уровня, которые смогли бы без проблем работать и в других аэропортах, — уверен аналитик авиационной отрасли Борис Зуйков. — Задача правильная, но сложно сказать, как быстро можно этого добиться. Ведь человека нужно не только обучить, но и заинтересовать. К сожалению, практика показывает, что молодые специалисты не всегда готовы полностью отдаваться работе. Но в Пулково коллектив постепенно молодеет, а это уже очень серьёзный показатель. Я думаю, что они на правильном пути. Главное, чтобы молодым специалистам было кому подсказать, поделиться опытом.

«Привет участникам соцсоревнований!»

— Мы решили вернуться к доброй советской практике наставничества, — сказала Яна Донская. — Для гражданской авиации это очень важно. А заинтересовать работника пытаемся в том числе и различными стимулами. В службе досмотра, например, среди смен проводится соревнование. Люди так загораются этой идеей, что для них становится делом чести проявить себя и не подвести товарищей.

— Конечно, текучесть кадров у нас довольно высока — всё-таки работа не из лёгких, каждый год мы теряем около 10 процентов сотрудников, — отметила Яна Донская. — Но недостатка в кандидатах мы тоже не испытываем.

По мнению Бориса Зуйкова, работать в Пулково сейчас считается очень престижно. И дело тут совсем не в романтической тяге человека к самолётам.

— Огромное значение имеет материальная сторона, — считает эксперт. — Пулково сегодня развивается не только технически. Для сотрудников создаются хорошие условия труда, а люди это очень ценят! Отношение к работе складывается в том числе и из мелочей. На это влияют самые разные факторы, например, удобная ли форма у сотрудников наземных служб аэропорта, которым приходится много времени проводить на открытом пространстве в мороз или жару, уровень технической оснащённости отделов и так далее. Мне кажется, в «Воздушных воротах северной столицы» сделали правильный вывод и решили воспользоваться опытом лучших аэрохабов мира, где вкладывают деньги во внутреннюю инфраструктуру. Это грамотное решение, ведь довольный сотрудник и работает эффективнее, и ошибок меньше совершает.

Безопасность

Жёсткий досмотр багажа и одежды не отменят

Правила досмотра в российских аэропортах в ближайшие годы вряд ли изменятся. Об этом корреспонденту «НВ» сообщил источник в Росавиации. По словам собеседника «НВ», нынешние меры контроля за багажом и личными вещами пассажиров соответствуют мировым стандартам и направлены исключительно на соблюдение норм безопасности.

— Если посмотреть на европейские аэропорты, то во многих из них с пассажирами на досмотре обращаются более жёстко, чем у нас, — отметил источник в Росавиации. — Люди прекрасно понимают, что это вынужденная мера, поэтому редко высказывают претензии работникам терминалов.

— Есть определённые вещи, от которых мы уйти не можем, — рассказала Яна Донская. — Например, от того же досмотра вещей или обуви на высоком каблуке. В этом смысле задача сотрудника не только чисто и грамотно выполнить свою работу, но и снять возможный негатив, который появляется у пассажира от досмотровой процедуры. То есть наши работники — это ещё и немного психологи.

Развивать психологические способности специалистов петербургского аэропорта помогут специальные тренинги, на которых их научат, как правильно вести себя в конфликтных и стрессовых ситуациях, например успокоить большое количество людей при внезапной задержке рейса.

Технологии

Через паспортный контроль пропустит робот

Раздуть штат сотрудников с внедрением в строй современного терминала не придётся и благодаря массовому использованию современных технологий. Полностью электроника заменить людей в ближайшие десятилетия, конечно, не сможет, но вот значительно облегчить им жизнь и работу — запросто! Максимально заменить ручной труд машинным — ещё одна главная задача нынешнего менеджмента Пулково. Особенно из новинки стоит отметить современную радиоэлектронную «начинку» терминалов и «умные» стойки паспортного контроля. Через них смогут быстро

пройти обладатели современных заграничных паспортов со встроенными чипами, содержащими информацию об отпечатках пальцев или рисунке сетчатки глаза человека. Специальный сканер автоматически считывает её с документа и сопоставит со стоящим перед ним пассажиром, после чего останется лишь получить отметку в паспорт о пересечении границы. Кроме того, одним из главных новшеств станет современная багажная система, которая будет автоматически сортировать сумки и чемоданы пассажиров и позволит значительно сократить время их выдачи после приземления.

Тем временем...

Не аэропортом единым

На стройплощадке нового терминала Пулково завершаются работы по обустройству инфраструктуры. Как сообщила официальный представитель ООО «ВВСС» Анна Федосеева, уже практически полностью смонтированы инженерные коммуникации (системы отопления, водоснабжения и электрооборудование). Трубопроводы и кабели в здание протянуты более чем на 80 процентов. Рабочие уже успели уложить пол в помещении и смонтировать чистовые панели на стенах и внешние панели облицовки корпусов нового терминала.

— Новый аэровокзал — это не только терминал, — отметила Анна Федосеева. — Комплекс сооружений включает

в себя 4-звёздочный отель на 200 номеров, бизнес-центр и многоуровневый паркинг. Здания отеля и бизнес-центра уже возведены — в них завершается отделка, устанавливаются внутренние стены и перегородки из кирпича. Фактически закончено строительство многоуровневой парковки на 560 машин. Идут активные работы по возведению подъездного пандуса к терминалу — уже отстроена его горизонтальная часть, сейчас сооружается съезд с пандуса, но въезд на него появится только весной, поскольку сейчас на его месте находится здание пожарной станции, которое предстоит снести. Снос произойдёт после того, как в апреле-мае будет запущена новая пожарная станция.



Новый терминал петербургского аэропорта построен более чем на 80 процентов