

УДК 336.221

Щавлинский Н. Б.

НАЦИОНАЛЬНЫЙ АЭРОПОРТ «МИНСК» В СФЕРЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ АВИАПАССАЖИРАМ

В статье на основе разнообразных источников, в том числе архивного материала, исследуется комплекс услуг, предоставляемых авиапассажирам сотрудниками Национального аэропорта «Минск». Показано, что среди приоритетных направлений в сфере предоставляемых услуг авиапассажирам занимает безопасность полетов.

Национальный аэропорт «Минск» – крупнейшая воздушная гавань Республики Беларусь. Ни на минуту не стихает здесь гул турбин рулящих, взлетающих и садящихся самолетов, которые выполняют рейсы в страны ближнего и дальнего зарубежья, доставляют в Беларусь или увозят из нашей страны ежедневно десятки тысяч пассажиров и сотни тонн грузов [1, с. 15]. В многотысячном коллективе аэропорта, обеспечивающем его слаженную и бесперебойную работу, есть особые службы и подразделения, предоставляющие пассажирам различные услуги.

В первую очередь это касается обеспечения пассажирам высокого уровня безопасности, которая относится к числу главных требований, предъявляемых к каждой авиационно-транспортной системе. Любой инцидент на воздушном транспорте вызывает широкий резонанс во всем мире. Захваты воздушных судов, взрывы в аэропортах, иные акты преступного вмешательства в авиационную деятельность серьёзно осложняют обстановку на воздушном транспорте. Подрывают веру людей в безопасность пользования её услугами, влекут за собой тяжёлые моральные, экономические и даже политические последствия, наносят ущерб тем или иным национальным интересам. В силу специфики гражданская авиация по-прежнему находится «под прицелом» террористов.

Поэтому в Национальном аэропорту «Минск» обеспечению авиационной безопасности и безопасности пассажиров придаётся первостепенное значение, и особая роль в обеспечении этих условий принадлежит службе авиационной безопасности (САБ), которая была создана 1 декабря 1989 г. [2, л. 126]. У истоков создания службы стоял Евгений Давыдович Санько.

С момента создания САБ были разработаны новые нормативные документы, в которых учитывались рекомендации и требования авторитетной международной организации ИКАО, осуществляющей контроль на контрольно-пропускных пунктах, на территории аэродромов и других важных объектах. Проводилась также большая по объёму профилактическая работа.

Свой профессионализм личный состав службы авиационной безопасности аэропорта «Минск-2» проявил при попытке незаконного вмешательства в деятельность гражданской авиации 12 ноября 1990 г.

В тот осенний день экипаж командира корабля А. П. Зулина выполнял рейс 3667 по маршруту Ленинград-Львов. Самолёт вылетел из аэропорта северной столицы в 18 часов 30 минут по московскому времени, на его борту находилось 142 пассажира. На 20 минуте полёта на высоте 11 тысяч метров один из пассажиров передал бортпроводнице записку с требованием изменить курс на Стокгольм. В случае неповиновения угонщик грозил взорвать воздушное судно. По решению командира самолёта, второй пилот В. И. Черноусов вступил с угонщиком в переговоры. Убедившись, что обстановка на борту самолета контролировалась и её обострения не ожидалось, А. П. Зулин принял решение о посадке воздушного судна в аэропорту «Минск-2». На земле была объявлена спецоперация под кодовым названием «Набат»...

В результате её успешного проведения угонщик был задержан, им оказался 18-летний М. В. Грачев, уроженец города Шахты Ростовской области, проживавший в Набережных Челнах.

За проявленное мужество и умелые действия при пресечении попытки угона воздушного судна за границу начальник Белорусского управления ГА Г. К. Федоров ходатайствовал перед министром гражданской авиации СССР о награждении многих сотрудников службы авиационной безопасности, принявших участие в спецоперации «Набат» [3, л. 101–102].

Время показало, что создание службы авиационной безопасности было своевременной и необходимой мерой. Только за 10 месяцев 1990 г. служба авиационной безопасности аэропорта наряду с другими службами Белорусского управления ГА, участвуя в пресечении актов незаконного вмешательства в деятельность авиации, выявила 2030 нарушителей, пытавшихся провезти опасные предметы и вещества. У нарушителей было изъято 9 единиц огнестрельного и 341 единица холодного оружия, 693 единицы боеприпасов, значительное количество газовых баллончиков, около 2 тонн ядовитых и легковоспламеняющихся веществ. Кроме того, было выявлено и задержано 1002 нарушителя на контрольно-пропускных пунктах, на территории аэродромов и других важных объектах [3, л. 85–86].

В структурном отношении служба авиационной безопасности состояла из подразделения охраны и контроля, руководителем которого был назначен С. Т. Галабурда, и подразделения досмотра, которое возглавил Ю. С. Сашников. На разных этапах деятельности службы авиационной безопасности достойный вклад в её развитие внесли руководители этой службы Г. Н. Пархамович и Н. И. Юрчук.

В настоящее время службой авиационной безопасности руководит А. К. Апет – заместитель генерального директора по авиационной безопасности и режиму Национального аэропорта «Минск». В состав службы входят подразделения досмотра, отряд военизированной охраны, подразделение инженерно-технических средств охраны и досмотра, а также кинологическое подразделение.

Основными задачами сотрудников службы авиационной безопасности Национального аэропорта «Минск», как и прежде, являются: осуществление предполетного досмотра воздушных судов, а также досмотр пассажиров, авиаперсонала, багажа, ручной клади, грузов и почты. Кроме того, в круг обязанностей сотрудников входит осуществление в Национальном аэропорту «Минск» мероприятий по обнаружению взрывчатых веществ и предотвращению различных диверсий на воздушных судах и территории предприятия с помощью служебных собак. Большое место в деятельности сотрудников отводится участию в подготовке и реализации совместно с правоохранительными органами и другими ведомствами мер, направленных на пресечение актов незаконного вмешательства в деятельность гражданской авиации.

В целом персонал службы авиационной безопасности – это грамотные, квалифицированные специалисты, имеющие среднее специальное и высшее образование, знающие компьютерную технику, несколько иностранных языков и все без исключения прошедшие специальную подготовку в созданном в 2009 г. в Национальном аэропорту «Минск» «Центре профессиональной подготовки в области авиационной безопасности» [4, с. 34–35]. С момента создания Центра его возглавляет Н. И. Юрчук. Количественный состав учебного подразделения – 11 человек. Это достаточно квалифицированные преподаватели, имеющие высшее педагогическое образование, опыт практической деятельности по обеспечению авиационной безопасности, прошедшие обучение и постоянно повышающие квалификацию в субрегиональных учебных центрах ИКАО по авиационной безопасности (г. Москва, Институт ИКАО; г. Киев, учебный центр ГП «Международный аэропорт «Борисполь»), владеющие современной методологией подготовки кадров в этой области.

Учебное подразделение располагает прекрасной материально-технической базой, которая позволяет не только проводить обучение основам авиационной безопасности, но и совершенствовать знание иностранного языка. Для сотрудников разработана программа обучения специальной терминологии на английском языке, оборудован лингафонный кабинет, где под руководством опытного преподавателя персонал имеет возможность отработать практические навыки.

В целях удовлетворения потребностей аэропорта в квалифицированных кадрах, обучения работников иных организаций гражданской авиации в вопросах безопасности оказываемых услуг Министерством образования Республики Беларусь решено предоставить центру Национального аэропорта «Минск» права на реализацию образовательной программы повышения квалификации руководящих работников и специалистов других отраслей. Так, в 2012 г.

на базе центра уже прошли обучение по курсу «Профайлинг» подразделения МВД по охране метрополитена, специальное подразделение УВД на транспорте. В декабре 2012 г. по согласованию с американской и российской сторонами проведено обучение по указанной программе сотрудников охраны института ядерных исследований «Сосны».

Строящаяся атомная электростанция в Республике Беларусь также будет испытывать потребность в сотрудниках безопасности, умеющих эффективно использовать технические средства и применять на практике знания профайлинга, поэтому в настоящее время достигнута договоренность об организации обучения сотрудников этой сферы.

Всё это свидетельствует, что сотрудники службы авиационной безопасности Национального аэропорта «Минск» обеспечивают авиапассажирам на высоком и качественном уровне одну из самых важнейших услуг – безопасность.

Наряду с обеспечением безопасности пассажиров руководство Национального аэропорта «Минск» самое пристальное внимание уделяет их качественному обслуживанию, как в часы предполетного времени, так и после его окончания. В этой связи большая роль в предоставлении авиационных услуг пассажирам принадлежит специалистам службы аэровокзального комплекса (АВК).

Благодаря неустанному и кропотливому труду сотрудников АВК в аэровокзале Национального аэропорта воздушных путешественников ожидают достаточно комфортные условия пребывания, соответствующие современным стандартам.

Практически с первых дней создания своей службы сотрудники взяли на себя обязательства содержать в надлежащем состоянии здание АВК, производить ремонт и техническое обслуживание технологического оборудования системы визуальной информации пассажиров, размещать воздушных путешественников в гостинице и предоставлять им различные, в том числе и платные услуги [4, с. 28–29]. С течением времени некоторые функции работников АВК видоизменялись и значительно расширились. Так, в структуре службы появился участок «Визинформ», на который возложено обеспечение визуального информирования пассажиров и встречающих.

В 2005 г. на территории привокзальной площади была введена платная охраняемая автостоянка на 50 мест. Впоследствии количество мест на данной автостоянке было увеличено до 150 мест. Потребовалось создать отдельную группу по обеспечению хранения и стоянки (парковки) автомобилей. После ввода в эксплуатацию первой очереди платной охраняемой автостоянки на 593 места возникла необходимость преобразовать группы в участок. Сегодня общее количество парковочных платных мест на автостоянках Национального аэропорта составляет 1330.

Отдельный, не менее значимый участок работы у группы по хранению багажа. Созданный в 2006 г. после открытия склада временного хранения багажа (находится под таможенным контролем), он обеспечивает розыск владельцев найденного и не востребовавшего багажа, организацию его получения и т. д.

Много сил и энергии специалисты службы АВК затрачивают на обслуживание привокзальной территории. В последние годы на привокзальной площади ими реализован дизайн-проект по озеленению, проведено комплексное благоустройство прилегающей территории.

Большую роль в предоставлении различных услуг пассажирам играет служба сервиса авиакомпаний (ССА), которую возглавляет опытный умелый руководитель и организатор Н. А. Абрамчик. В структурном отношении служба сервиса авиакомпаний состоит из производственно-диспетчерского отдела (ПДО), отдела обслуживания пассажиров (ООП), штурманского отдела (ШО), которые соответственно возглавляют А. И. Пехота, Н. Л. Прокопенко и А. М. Кириченко.

На службу сервиса авиакомпаний возложены функции обслуживания воздушных перевозок пассажиров и багажа, организации контроля выполнения технологических графиков технического и коммерческого обслуживания пассажиров, комплексного обслуживания рейсов с помощью автоматизированной системы «Кобра», обеспечения предполетного информационно-консультативного обслуживания (брифинга) лётных экипажей.

Сегодня служба практически укомплектована специалистами со знанием иностранных языков. Более 70 % сотрудников службы имеют высшее образование, некоторые из них получают образование по дистанционной форме обучения. Кроме того, сотрудники службы проходят обучение в Негосударственном образовательном частном учреждении среднего профессионального образования «Авиашкола Аэрофлота» в городе Москве и учебном центре повышения квалификации и переподготовки кадров при Белорусской государственной академии авиации.

Постоянное повышение квалификации позволяет сотрудникам ССА активно использовать самые современные технологии. Только за последние годы в службе были внедрены WEB-регистрация, установлены киоски саморегистрации, разработана технология обслуживания трансферных пассажиров, а на рабочих местах старших диспетчеров по контролю производственно-диспетчерского отдела ССА установлены программы Евроконтроля [4, с. 31–32].

Необходимо отметить, что весомый вклад в решение поставленных перед авиапредприятием задач по качественному обслуживанию пассажиров вносят сотрудники и других служб, которых в структуре аэропорта насчитывается не менее двух десятков. К числу ключевых можно отнести: службу спецтранспорта, грузовой комплекс, службу радионавигации и связи, аэродромную службу, службу «Кэтеринг» и др.

Это благодаря самоотверженному труду их сотрудников, как, впрочем, труду всего коллектива предприятия, «Национальный аэропорт «Минск» стал визитной карточкой столицы Республики Беларусь.

По своим технологическим характеристикам и оснащению «Национальный аэропорт «Минск» не имеет себе равных в Беларуси. Более того, он считается одним из лучших аэропортов СНГ. Аэровокзальный комплекс оснащен современным импортным оборудованием передовых фирм Германии, Франции, Швеции и является уникальным архитектурным сооружением с пропускной способностью 5,8 млн авиапассажиров в год.

В настоящее время регистрация авиапассажиров осуществляется в шести накопителях, четыре из которых оборудованы по технологии международных перевозок. Благодаря значительным площадям аэровокзала – 75 тыс. м² – в нём широко развита сеть услуг для авиапассажиров, что соответствует требованиям Международной транспортной ассоциации (ИАТА). В числе услуг:

- консульский пункт Министерства иностранных дел Республики Беларусь, где прибывшие пассажиры могут получить разрешение на временное пребывание в Республике Беларусь;
- страховые компании осуществляют медицинское страхование граждан;
- система таможенного контроля пассажиров по принципу «зелёного» и «красного» коридоров;
- залы для обслуживания пассажиров бизнес-класса;
- системы телефонной и факсимильной связи;
- правительственный сектор и зал для обслуживания VIP-пассажиров и делегаций;
- представительства национальных и зарубежных авиакомпаний;
- филиалы банков БПС-Сбербанк и Беларусбанк, банкоматы;
- магазины беспошлинной торговли, ресторан, бар, другие торговые точки;
- комплексная система информирования пассажиров;
- услуги упаковки багажа и камеры хранения;
- услуги трансфера;
- парикмахерская;
- маникюрный кабинет;
- услуги по ремонту одежды и обуви;
- тренажерный зал;
- комната матери и ребенка;
- автомобильные стоянки;
- транспортные услуги: автобусы, автопрокат, такси и др.

Вместе с тем на предприятии постоянно ведется активная работа по повышению удовлетворенности потребителей, в связи с чем осваиваются новые виды деятельности, расширяется спектр предоставляемых услуг пассажирам. Так, к примеру, с 2010 г. отделом туризма службы развития предоставляются потребителям трансфер в различные города Беларуси, услуги по размещению приезжих в гостиницах, белорусских усадьбах.

В то же время в июле 2008 г. в «Национальном аэропорту «Минск» была внедрена система общего доступа SITA CUTE (Common use terminal equipment) [4, с. 21]. Система обеспечивает единую программно-аппаратную платформу для параллельной работы различных систем управления отправлениями (регистрации пассажиров) в крупных аэропортах, поддерживает и управляет процессами как стандартной, так и самостоятельной регистрации пассажиров.

В целях оптимизации системы регистрации на рейсы у компании SITA приобретены 4 киоска саморегистрации, что позволяет предоставлять авиакомпаниям и пассажирам быстрый и эффективный способ регистрации на рейс.

Использование подобной платформы позволило аэропорту выйти на уровень международных стандартов в обслуживании авиакомпаний, помогло улучшить качество обслуживания клиентов аэропорта.

В 2011 г. для удобства пассажиров, лиц встречающих и провожающих в здании аэровокзального комплекса размещены платежные терминалы «Крэдитекс Пэйнет», которые предоставляют возможность осуществления электронных платежей с помощью банковской карточки и наличных средств, возможность оплаты услуг иностранных сотовых операторов.

Стремление коллектива авиапредприятия соответствовать мировым стандартам качества предоставления услуг подтверждается наличием у «Национального аэропорта «Минск»» четырех сертифицированных систем менеджмента:

- системы менеджмента качества в соответствии с требованиями ISO 9001:2008;
- системы менеджмента безопасности продуктов питания на соответствие требованиям ISO 22000: 2005;
- системы управления охраной труда в соответствии с требованиями международного стандарта OHSAS 18001 6 2007;
- системы управления окружающей средой в соответствии с международными требованиями ISO 14001: 2004.

В 2010 г. на предприятии разработана и внедрена система управления безопасностью полётов, что позволило сократить риски, связанные с безопасностью полётов. Система управления безопасностью полётов представляет собой комплекс правил и мер, направленных на повышение уровня безопасности в аэропорту. В 2011 г. создана и внедрена система контроля качества авиационной безопасности.

Социально-экономическое и особенно географическое положение Беларуси способствовало успешной организации международных перевозок. На протяжении ряда лет от этого вида деятельности обеспечивается стабильный рост валютных поступлений.

Сегодня регулярные полёты выполняются более чем по 42 международным воздушным трассам в страны СНГ, Западную Европу, Ближний Восток и другие регионы.

На регулярной основе в «Национальный аэропорт «Минск»» осуществляют полеты 15 авиакомпаний.

Свое значимое положение не только среди авиапредприятий Беларуси, но и на мировом рынке авиауслуг «Национальный аэропорт «Минск»» постоянно подтверждает участием в ежегодном конкурсе «Лучший аэропорт года стран СНГ», учрежденном ассоциацией «Аэропорт» гражданской авиации.

Вклад белорусского аэропорта в развитие своей материально-технической базы был отмечен в 2007 г. Почётной грамотой. А в 2009 г. «Национальный аэропорт «Минск»» удостоился звания победителя и был награжден Почетной грамотой в номинации «Перспективно

развивающейся аэропорт».

За последние годы статус успешного и динамично развивающегося предприятия РУП «Национальный аэропорт Минск» заслужил оправданно, что и было отмечено в 2009 г. премией Правительства Беларуси за достижения в области качества, а также премией конкурса Министерства транспорта и коммуникаций в 2011 г.

Однако коллектив авиапредприятия, возглавляемый с 2005 г. генеральным директором Д. Ш. Меликяном, не решил останавливаться на достигнутых успехах. Руководство «Национального аэропорта «Минск» на ближайшее будущее запланировало расширить перрон с увеличением мест стоянок под воздушные суда с 45 до 74, в том числе способных вместить большегрузные самолёты типа Ан-124, Ан-225, В-747 и др., провести модернизацию светосигнального оборудования, что соответственно предоставит возможность повысить категорию аэродрома. Осуществляется также интенсивный поиск инвесторов для строительства второй взлётно-посадочной полосы. Одновременно авиапредприятие заключило ряд договоров с ОАО «АСБ Беларусбанк», на основе которых будет осуществляться финансирование реконструкции действующего аэровокзального комплекса «Национального аэропорта «Минск» [5, с. 18].

СПИСОК ЦИТИРОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Национальному аэропорту Минск – 30 лет! // Транспортный вестник. – 2013. – 4 июля.
2. НАРБ. – Фонд 1005. – ОП.2. – Д. 874.
3. НАРБ. – Фонд 1005. – ОП.2. – Д. 904.
4. Щавлинский, Н. Б. Национальный аэропорт «Минск»: 30 лет с вами / Н. Б. Щавлинский. – Минск: Адукацыя і выхаванне, 2013. – 80 с. : ил.
5. Корнев, В. И. На пересечении воздушных трасс: Национальному аэропорту «Минск» исполняется 30 лет / В. И. Корнев // Вестник. Информационный бюллетень ОАО «АСБ Беларусбанк», 2013. – № 3

Schavlinsky N. B. The national airport "Minsk" in the provision of air passengers services

The article deals with the complex of Services provided to air passengers by the staff of Minsk National airport. The priority in this direction is given to passenger safety. The article based on various sources of information, including archive documents.