- регулярное отслеживание исполнения бюджета, поддержание обратной связи. Надзор за процессом исполнения бюджета должен проводиться на постоянной основе. В этом смысле процесс планирования и прогнозирования не должен быть разорванным на отдельные бюджетные циклы, он должен сохранять свою целостность и непрерывность;
- концентрация внимания на стратегических показателях. Контроль не должен охватывать абсолютно все показатели, т.к. это требует слишком много ресурсов и времени. Оптимальный вариант – сосредоточиться на нескольких стратегически важных показателях;
- развитие системы быстрого реагирования. Эффективности добиваются те организации, которые в состоянии в кратчайшие сроки среагировать на изменившиеся экономические условия и выработать новый финансовый план [4, С. 197].

Таким образом, децентрализованное бюджетирование подтверждает свою эффективность тем, что обеспечивает прозрачную оперативную взаимосвязь результатов не только с факторами, повлиявшими на их получение, но и с целями предприятия. На основе анализа результатов бюджетного процесса руководство в данном случае имеет возможность принимать решения, ориентированные на реализацию стратегии.

1. Шим Д., Сигел Д. Основы коммерческого бюджетирования. Пошаговое руководство для нефинансовых менеджеров / Д. Шим, Д. Сигел. – М.: Пергамент, 2011, С. 352.
2. Харакоз Ю. К. Практические рекомендации по организации бюджетирования / Ю.К. Харакоз // Аудитор. —2014. —N 8. —С. 65–71.
3. Ван Хорн Д., Вахович Д. Основы финансового менеджмента. / Д. Ван Хорн, Д. Вахович. – М.: Вильямс, 2014, С. 489.
4. Воробьев С.Ю. Бюджетирование и управление денежными потоками в коммерческих организациях / С.Ю. Воробьев. – М.: ИПБР, 2018, С. 249.

Оликова М.П.

Клиентоориентированность в аэропортовском обслуживании: Fast track

ООО «Лэнд Аэро»

СПбГУГА ВША

(Россия, Санкт-Петербург)

doi: 10.18411/sr-10-04-2021-99

Аннотация

В статье представлена услуга, активно внедряемая для развития аэропортовой деятельности в России и в мире в целом. Это неавиационная услуга в прямом понимании, а услуга, направленная на клиентоориентированность в отрасли.

Ключевые слова: аэропортовый комплекс, инфраструктура, аэропортовый холдинг, неавиационные доходы аэропортов, бизнес-услуги, клиентоориентированность.

Большинство аэропортов на территории России чаще нацелены на прямую авиационную деятельность. При наличии небольших площадей аэропорт вынужден фокусироваться только на услугах авиационной деятельности, ему просто негде развивать неавиационные услуги ввиду небольших территорий. Сейчас становится все больше аэропортов, которые взяты в руки какого либо холдинга. Для Холдингов аэропорт – это не технологическая единица, а нормальное средство извлечения

прибыли, поэтому сейчас очень широко разрабатываются новые услуги, меняются подходы по ведению бизнеса.

Мы живем в век продвинутых технологий. Одним из важнейших элементов развития бизнеса является клиент, а, следовательно, использование клиентоориентированного подхода.

Клиентоориентированность – это способность компании создавать дополнительный поток клиентов и дополнительную прибыль за счет глубокого понимания и удовлетворения потребителей клиентов, реализация продуктов и услуг, качество которых соответствует ожиданиям потребителей или превосходит их, готовность руководства компании к открытому общению, гибкость в отношении меняющихся запросов потребителей, стремление им помочь, постоянная работа над улучшением сервиса.

В связи с этим, в каждой области деятельности разрабатываются и внедряются новейшие идеи, услуги для потребителя.

Авиационная и аэропортовая деятельность также не стоит на месте. На данный момент потребителю предоставляется огромный спектр услуг, который упрощает процессы предполетного обслуживания. Были разработаны и введены: он лайн регистрация на рейс, киоски самостоятельной печати посадочных талонов, сканеры позволяющие считывать QR код с мобильного устройства, что позволяет не тратить время, экономить природные ресурсы и многие другие инновации.

Внедрение услуги FAST TRACK будет еще одним шагом к усовершенствованию производственного процесса и возможностью предоставления сервиса.

Рассмотрение данного вопроса целесообразно начать с выделения трактовки термина:

Так что же такое FAST TRACK?

FAST fast прил.[fa:st]- быстрый, скорый, стремительный, наиболее быстрый, прыткий, резвый

TRACK track сущ. [træk] -дорожка, путь, трасса, тропа

Fast track — идеальное решение для пассажиров, которые ценят своё время. Данная услуга подразумевает под собой прохождение всех формальностей (регистрация на авиарейс, таможенный и паспортный контроль) в ускоренном режиме и без очередей, в сопровождении представителя аэропорта или хэндлинговой компании. Эта услуга будет очень популярна среди часто летающих пассажиров, пассажиров с маленькими детьми, клиентов бизнес и вип авиации, а также для опаздывающих пассажиров.

Услуга Fast track будет востребована не во всех аэропортах. Можно воспользоваться возможностями ВИП-залов, которые зачастую подразумевает прохождение всех необходимых процедур в помещении зала и без очереди (при наличии сертификации их для международных рейсов).

Услуга FAST TRACK — это всё, что необходимо деловому человеку, пассажирам с детьми и прочим категориям: удобные условия регистрации пассажиров и багажа, прохождение таможенного и паспортного контроля без очереди и многое другое. Это еще и сопровождение пассажира к месту стоянки самолета при вылете, или встреча у трапа самолета и забота о пассажире по прибытии.

Пассажиру, заказавшему услугу не нужно стоять в очереди у ленты получения багажа: чемодан принесут прямо к выходу из зала. Процедура также включает процедуру **Meet & Assist**. При этом совершенно очевидно, что обслуживание каждого клиента представляет собой достаточно емкий процесс. Безусловно, из за емкости данного процесса обслуживание клиентов является недостаточно совершенно отлаженным мероприятием, нуждающимся в доработке. Ввиду того, что логистика представляет собой науку способную сделать данный процесс более

структурированным, обусловлена необходимость логистического подхода в решении данной проблемы. В рассмотрении совершенствования системы обслуживания пассажиров в аэропорту, с целью привлечения внимания специалистов к изучению проблемы, ее ценности и актуальности.

Именно данными аспектами обусловлена новизна темы и необходимость внедрения услуги в каждый аэропорт нашей страны. Представленная разработка может быть использована в практике любого аэропорта.

Обслуживанием пассажиров и сопровождением услуги FAST TRACK GRAND в аэропорту г. Астрахань занимается компания ООО «Лэнд Аэро». Компания ООО «Лэнд Аэро» - это многопрофильная компания. Основной вид деятельности – аэропортовская деятельность, а именно представительские услуги авиакомпаниям. Дополнительно, руководством компании разрабатываются и внедряются сопутствующие услуги, которые повышают уровень обслуживания в аэропорту и благосостояние предприятия.

ООО «Лэнд Аэро» знает про обслуживание пассажиров любого статуса практически все. Вся деятельность проходит на территории г. Астрахани и Астраханской области. В ООО не очень большой штат, но сотрудники высоко квалифицированные, обладающие великолепными аналитическими способностями, знаниями иностранных языков, способны организовать и контролировать рабочий процесс на самом лучшем уровне!

Каждое предприятие разрабатывает свой стандарт качества в соответствии с законодательством РФ. ООО «Лэнд Аэро» ссылалось к требованиям «Федеральных авиационных правил», положений Воздушного законодательства Российской Федерации, Закон РФ «О защите прав потребителей» действующих международных конвенции: Конвенция (Чикагская) о международной гражданской авиации (07.12.44, г. Чикаго, Конвенция по правилам международных ассортимента платных или бесплатных услуг, направленных на удовлетворение потребностей пассажиров), а также отечественных стандартов в сфере воздушного транспорта. Стандарты по обслуживанию клиентов.

Разработанная технология регламентирует систему качественного обслуживания пассажиров, устанавливает основные требования, определяющие перечень услуг, предоставляемых пассажирам на воздушном транспорте.

Данная услуга успешно внедрена в Аэропорту г. Астрахани, но, к большому сожалению, нашла применение в основном на рейсах Бизнес и Вип Авиации. Статья создана именно для ознакомления населения с данной услугой и возможностью использования на международных рейсах аэропорта города Астрахань. Также в настоящее время разработан дополнительный сервис услуги Fast Track, который внедряется именно Холдингом(собственником предприятия) для извлечения дополнительной прибыли по вне аэропортовым услугам . Взаимодействие авиакомпании, служб аэропорта, таможенного и пограничного контроля с хэнглинговыми компаниями, дает возможность расширять и улучшать деятельность, связанную с обслуживанием клиентов воздушной гавани, да и вообще внедрение дополнительного сервиса, дает возможность отрасли расти и совершенствоваться .

1. Martin J.C., Roman C. The relationship between size and efficiency: A benchmarking analysis of Spanish commercial airports // Airport Management. 2008. Vol. 2. P. 183–197.
2. Еремин В.Л., Крамаренко А.В. Концессионный механизм как эффективное средство модернизации аэропортовой инфраструктуры // Этап: экономическая теория, анализ, практика. 2010. № 4.
3. Рабочее пособие по внедрению услуги FAST TRACK GRAND ООО «Лэнд Аэро»
4. Скуратов К.С. Российский авиатранспортный комплекс: проблемы и перспективы развития // Вестник УГТУ–УПИ. Серия экономика и управление. 2009. № 3. С. 34–44.
5. Транспортная стратегия Российской Федерации на период до 2030 года: утв. распоряжением Правительства РФ от 22 ноября 2008 г. № 1734-р.