

# наша аэропорт

С НОВЫМ, 2011 ГОДОМ!

№18 (84) декабрь 2010



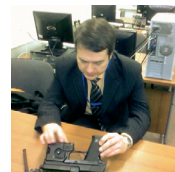
**НАШИ УНИВЕРСИТЕТЫ**  
**Пассажир или клиент?**  
*Представители авиакомпаний Air France, KLM и «Трансаэро» делятся с диспетчерами по организации авиационных перевозок опытом безупречного сервиса*

2



**ФОТОРЕПОРТАЖ**  
**Значимые события – 2010**  
Новые технологии и авиакомпании, критические ситуации и соглашения о сотрудничестве, яркие корпоративные события — все, чем запомнился нам уходящий год

3



**ТЕМА НОМЕРА**  
**Шереметьево: «Шторм» предотвращен**  
*Как обучение в Корпоративном университете помогает в критических ситуациях? Руководители аэропорта приняли участие в детективной игре*

5

с.1

**НОВОСТИ**

**20 миллионов пассажиров в 2010 году?**

Аэропорт Шереметьево имеет все шансы преодолеть еще один рубеж в росте пассажиропотока. С января по ноябрь 2010 года услугами аэропорта воспользовались 17 млн 930 тыс. пассажиров, что превосходит показатель аналогичного периода 2009 года на 32%. В ноябре услугами Шереметьево воспользовались 1 млн 477 тыс. человек, что на 28% больше, чем в ноябре прошлого года.

**Шереметьево — всепогодный аэропорт**

Межгосударственный авиационный комитет выдал новый сертификат соответствия аэродрома Шереметьево IIIA категории ИКАО. Шереметьево подтвердил статус аэропорта, способного выполнять обслуживание рейсов в сложных метеословиях. Сертификат действует до 31 декабря 2015 года.

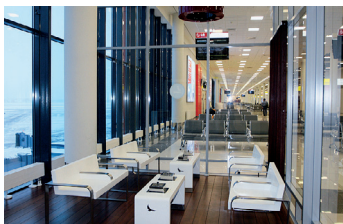
**Авиакомпании раскрасили гигантских зайцев**

22 декабря Терминал Е украсили фигуры полуротаметровых зайцев, оформленных в фирменном стиле авиакомпаний-партнеров Шереметьево. Новогодняя акция для представителей авиакомпаний стала уже традиционной. Лучший символ наступающего года, талисманом которого по восточному календарю является заяц, выберут наши пассажиры. Итоги акции будут подведены 28 декабря на Дне пассажира в Шереметьево.

**Новая услуга для пассажиров бизнес-класса**

Для пассажиров бизнес-класса в терминалах E и F открыты отдельные кабины паспортного контроля. В Терминале E функционируют две дополнительные кабины паспортного контроля — по одной в зонах вылета и прилета. В Терминале F работают три таких кабины — две в зоне вылета и одна в зоне прилета. Ранее дополнительные кабины паспортного контроля для пассажиров бизнес-класса были открыты в Терминале D.

**В Терминале E открыты курительные комнаты**



Три современные курительные комнаты, оборудованные системами вентиляции и очистки воздуха, расположены в «чистой зоне» в секторе вылета. В комнатах отсутствуют предметы, сделанные из легковоспламеняющихся и горючих материалов. Помещения постоянно контролируются службами аэропорта.

**В ФОКУСЕ**

**Эволюция качества**

Какие изменения в области качества обслуживания пассажиров произошли за последний год?



Аэропорт Шереметьево превратился в полнофункциональный хаб для второго по величине в мире авиационного альянса SkyTeam

Главное достижение 2010 года — ввод в эксплуатацию Южного аэровокзального комплекса как единого целого. В Шереметьево стало просторнее, светлее и гораздо комфортнее, что тут же оценили наши клиенты — пассажиропоток превысил прогнозируемые показатели более чем на 3 миллиона человек. Южный аэровокзальный комплекс — крупнейший по площади в России и Восточной Европе. Его общая площадь составляет 400 тыс. кв. м, 65 тыс. из которых отведены под коммерческое использование. Комплекс состоит из трех пассажирских и одного железнодорожного терминала (D, E, F и «Аэроэкспресс»).

Все терминалы соединены пешеходными галереями, в которых установлено шесть бегущих дорожек (траволаторов). Теперь транзитным пассажирам требуется минимальное время для перехода из одного терминала в другой, что является важным показателем деятельности аэропортового хаба. С вводом в эксплуатацию ЮАВК общая пропускная способность Шереметьево выросла до 30 млн пассажиров.

Открытие терминального комплекса стало основным, но далеко не единственным улучшением в качестве обслуживания пассажиров Шереметьево в уходящем году.

Окончание на стр. 2

**ИНТЕРВЬЮ НОМЕРА**

**«Заключение крупного контракта сродни написанию романа»**

Коммерческий директор Шереметьево о творчестве в работе и эстетике футбола

Сергей Михайлович Голубятников работает в ОАО «МАШ» с 2003 года. Он окончил Московский институт народного хозяйства им. Г. В. Плеханова (1982). В Министерстве торговли РСФСР прошел путь от экономиста до начальника управления, занимал руководящие должности в коммерческих организациях. Стаж работы в транспортной отрасли — 12 лет. В Шереметьево до последнего времени возглавлял Службу управления коммерческой недвижимостью. В 2010 году назначен коммерческим директором аэропорта. Отмечен благодарностями министра торговли РСФСР и министра транспорта РФ, почетными грамотами ОАО «МАШ». 21 декабря С. М. Голубятникову исполнилось 50 лет.

Сергей Михайлович, коммерческая деятельность для вас это искусство или наука?  
**С. Г.:** Прежде всего это тяжелый труд. Коммерческие отношения регулируются правовыми актами, и точность их соблюдения — трудоемкий процесс, тем более что законодательные нормы могут иметь два и более толкования. Но когда завершается рутинная работа, наступает очередь для творчества. В нашем деле важно уметь образно мыслить и извлекать рациональное зерно из имеющихся данных. В целом заключение крупного контракта сродни написанию романа.

Как вам удается отстаивать экономические интересы предприятия во время переговоров?  
**С. Г.:** Самое главное — тщательная подготовка к переговорному процессу, заблаговременная проработка острых вопросов. Большое значение имеют накопленные знания и навыки, так как за плечами большой опыт. Все это и очень хорошая команда сотрудников, которая подбиралась с годами, позволяет защищать интересы аэропорта и при этом сохранять гибкость. Иногда стоит уступить в малом для достижения цели.

Вы работали на государственной должности и занимались

бизнесом. Что вас привлекает в Шереметьево?  
**С. Г.:** Порядка десяти лет я отдал Министерству торговли, где получил навыки чиновничества с большой буквы. Иногда это слово употребляю в уничижительном значении, что абсолютно не правильно. После распада СССР на десять лет я ушел «на вольные хлеба». Не скажу, что достиг больших успехов, но опыт приобрел. На рубеже 2000-х годов я осознал, что тяготею к своего рода чиновничеству от бизнеса и принял приглашение возглавить направление недвижимости в холдинге «Детский мир».

Окончание на стр. 2