4→ В аэропорту «Байкал» в Улан-Удэ запустили социокультурный проект «сайнуу! тэнгэри» («Здравствуй, небо» — в переводе с бурятского). В зале ожидания — «воздушная» выставка каллиграфии: 21 полотно закреплено на девятиметровой высоте, создавая эффект парения. Роспись на стенах символизирует гостеприимство и объединяет образы авиации, природы и бурятских традиций.

В Пулково новые фотозоны и брендированные зоны ожидания создают студенты-дизайнеры. И тенденция трансформации аэропортов обретает при участии молодых специалистов будущее. А процесс регистрации сменяется процессом получения впечатлений.

Как новая среда меняет психологию пассажира

Новая среда трансформирует само лиминальное состояние. Из дезориентирующего оно становится вдохновляющим, аэропорт из источника стресса превращается в место восстановления.

«Очень важен бесшовный путь пассажира уже от парковки. Легкость путешествия особенно значима для туризма, когда отдых начинается с аэропорта, как театр — с гардероба,— говорит авиационный эксперт, вице-президент РСТ Дмитрий Горин.— Зонирование пространства, достаточное количество посадочных мест. Для транзитных пассажиров, которые находятся в аэропорту более 3–8 часов, нужны не только кафе и рестораны, но также разноплановые лаундж-зоны. Поэтому, например, банки делают персонализированные сервисы для своих клиентов».

Леонид Сергеев отмечает, что задача создания бесшовного пути еще недавно казалась футуристичной, но сегодня стала реальностью, в том числе и в российских хабах: биометрия убирает необходимость дополнительных контактов, время ожидания сокращается благодаря цифровизации процессов и использованию искусственного интеллекта. Оставаться человечным аэропорту помогают служба гостеприимства и агенты.

Синергия коммерции и психологии

Напрасно было бы полагать, что человеколюбие — единственный двигатель прогресса в аэропортовой отрасли. Тенденции, началом которым было положено в конце прошлого столетия, обретают устойчивость за счет того, что приносят прибыль. Неавиационные доходы (все, что не связано непосредственно с обслуживанием авиакомпаний и пассажиров), по данным Международного совета аэропортов (ACI World), составляют 37–40% заработка аэропортов. Уникумы вроде Дели умудряются получать и все 50%.

«А чем шире улыбка у пассажира, тем шире он раскрывает кошелек»,— иронизирует исполнительный директор агентства «АвиаПорт» Олег Пантелеев.

Поэтому первостепенная задача операторов современных аэропортов — минимизировать дискомфорт пассажиров, снять стресс от прохождения предполетных формальностей и позволить расслабленному человеку потратить в терминале как можно больше денег.

«Современный аэропорт — это система обработки багажа, над которой построен торгово-развлекательный центр,— образно объясняет эксперт.— С одной стороны у него парковка для машин, а с другой — для самолетов».

При современном уровне развития авиации удобство аэропорта может влиять даже на выбор пассажиром маршрута. И в России есть примеры, когда турист из Челябинска не поленится доехать до Екатеринбурга просто потому что ему нравится Кольцово. Что говорить о крупных хабах вроде Стамбула, Дубая или Абу-Даби, которые довольно прямо конкурируют между собой за транзитных пассажиров: кто сможет произвести лучший вау-эффект, у того больше съедят в ресторанах и купят в бутиках.

Это, пожалуй, один из тех примеров, когда бизнес и потребитель получают максимальную выгоду от взаимодействия и делают процесс созидательным: одним прибыль, другим — приятные впечатления вместо стресса.

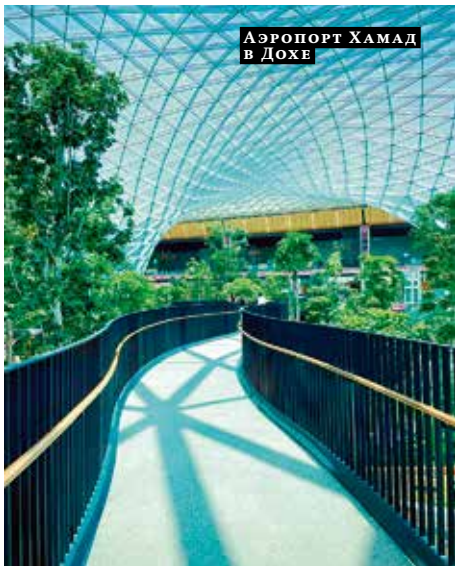
Аэропорт остается точкой сосредоточения интенсивных эмоций от воссоединений, прощаний и случайных разговоров. Но становится местом. И ожидание из потерянных часов жизни трансформируется во время для рефлексии, созерцания и раздумий об искусстве.

Екатерина Тропова



PEXELS

Аэропорт Инчхон в Сеуле


PEXELS

Аэропорт Хамад в Дохе

Музей в аэропорту Стамбула


ЕКАТЕРИНА ТРОПОВА


UNSPLASH

Аэропорт Инчхон