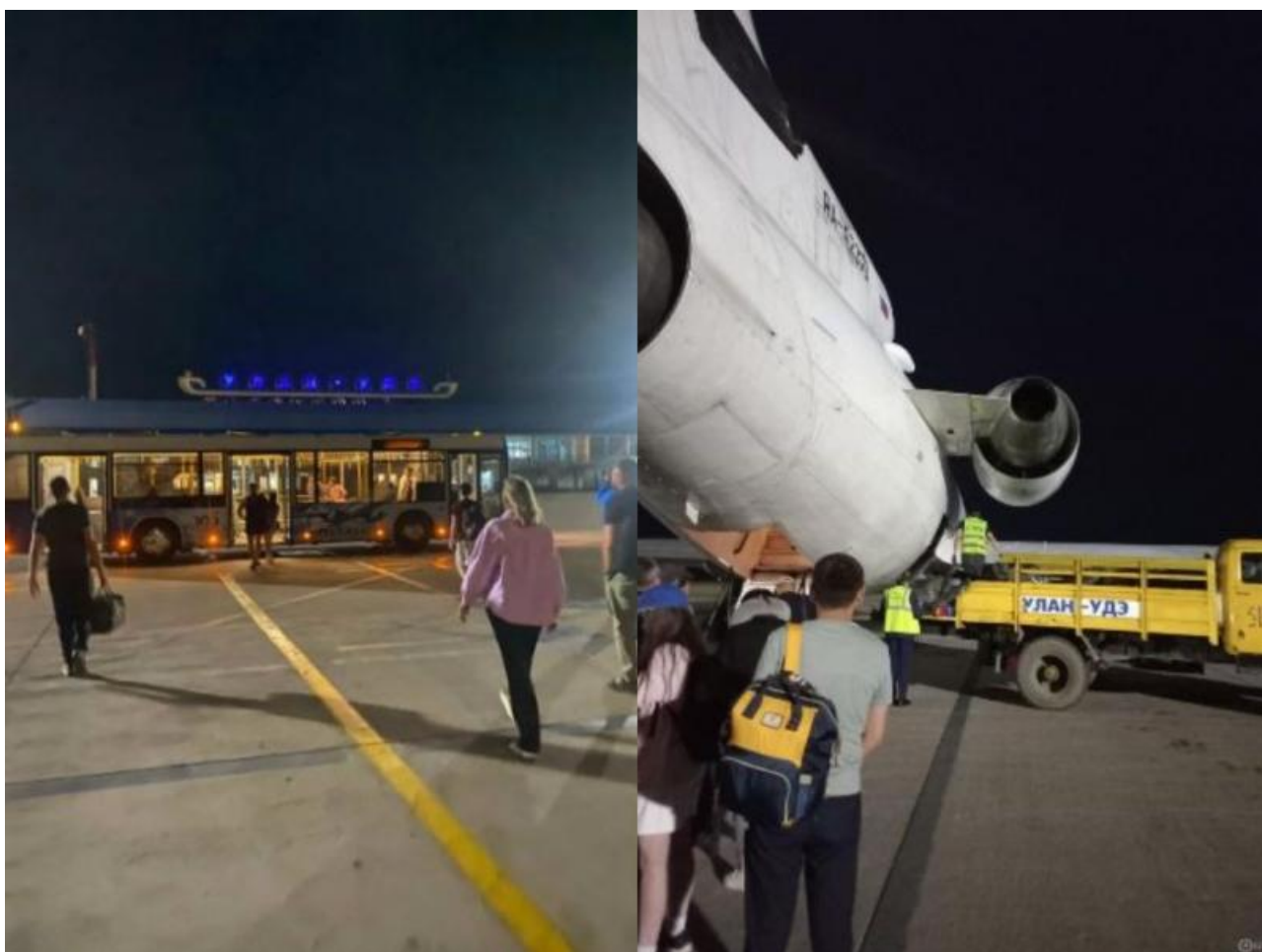


Аэропорт Улан-Удэ: как пассажиры оценили работу в августе

В августе 2024 года аэропорт «Байкал» в Улан-Удэ продолжил вызывать неоднозначные оценки у пассажиров. Бабр проанализировал свежие отзывы, оставленные на различных онлайн-платформах.

Одной из главных претензий пассажиров остается недостаточная вместимость старого терминала. Многие отмечают нехватку сидячих мест в зале ожидания, что создает дискомфорт, особенно в часы пик. Чтобы поставить пару лавок, много усилий не нужно. Или, возможно, лавки — это слишком дорогостоящая инвестиция для холдинга **«Новпорт»**? Ситуацию усугубляет отсутствие эффективной системы кондиционирования: в жаркие дни в помещениях становится душно. К счастью, осенью эта проблема пропадет благодаря климату.

Текущий ремонт и строительство нового терминала, призванные решить проблему недостаточной пропускной способности, парадоксальным образом усложняют жизнь пассажиров, хотя работы должны приближаться к финишу. Особенно острой проблемой стала организация парковки. Пробки, хаос, ругань и битва за место под солнцем (точнее, под дождем, судя по отзывам о лужах и грязи). Высокая стоимость, недостаточное количество мест и сложности с выездом из-за единственного работающего шлагбаума вызывают многочисленные нарекания.



Некоторые даже предлагают переименовать аэропорт в **«Шлагбаум имени Дмитрия Гармаева»**. Образующиеся пробки на выезде портят впечатление даже у тех пассажиров, которые в целом остались довольны обслуживанием в аэропорту.

«Выезд только через один шлагбаум, бесплатная парковка 15 минут, вы в своем уме? Это же вы сами создали такие условия, что нельзя вовремя выехать, почему страдают простые люди?», — возмущается один из пассажиров.

Отзывы о работе персонала аэропорта разнятся. Часть пассажиров отмечает доброжелательность и готовность помочь, другие жалуются на грубость и непрофессионализм отдельных сотрудников. Особенно неприятное впечатление производят случаи, когда персонал повышает голос на пассажиров или проявляет излишнюю подозрительность при досмотре. Данные паспорта и номера посадочного талона часто проверяются так, будто в Бурятию ожидается прибытие международного преступника.

«На стойке регистрации женщина, контролирующая поток пассажиров нервно орала на толпу. Так нельзя. Многие перед полетом нервничают, если твоя работа следить за порядком, делай это вежливо и с улыбкой», — пишет пассажир, вылетавший из Улан-Удэ в Москву.

Пассажиры сталкиваются с произвольным толкованием правил провоза ручной клади сотрудниками аэропорта. В одном из отзывов описывается случай, когда пассажиру пришлось оплатить провоз рюкзака как багажа.

«Сотрудники трактуют правила перевозчика ("Смартавиа") как хотят. В правилах сказано, что в салон можно пронести ручную кладь и рюкзак. В Шереметьево подтвердили, а в аэропорту Улан-Удэ сказали, что рюкзак должен быть кожаным, а здесь тряпка, поэтому папка бумаги для акварели и акварель в сумке — это багаж. Пришлось платить 2800 рублей», — пишет пассажир.

Неоднозначные оценки получил и бизнес-зал аэропорта. При относительно высокой стоимости доступа (**2000 рублей**) качество обслуживания не соответствует ожиданиям пассажиров. Ограниченный выбор питания, необходимость доплачивать за кофе или воду, а также общее состояние помещения (грязные кресла, неухоженные туалеты) вызывают недоумение у клиентов, привыкших к стандартам крупных столичных аэропортов. Авиагавань Улан-Удэ, на минуточку, имеет статус международного. Для сравнения: в московских аэропортах за такие деньги предлагают полный пансион, включая комнаты отдыха и душевые кабины.

Улан-удэнский аскетизм бизнес-зала невольно наводит на мысли о монастырской трапезной. Не хватает только монахов, призывающих к смирению и воздержанию...



Несколько пассажиров отметили проблемы с чистотой в аэропорту. Путешественники знакомятся с местной фауной. Нет, речь идет не о знаменитых байкальских эндемиках или баргузинском соболе. Аэропорт «Байкал» может похвастаться собственной экосистемой, где главными героями выступают **насекомые**. Эти крылатые создания, видимо, мечтают свалить из депрессивной республики и с удовольствием облепляют багаж пассажиров.

«Аэропорт — жуть. Маленькое пространство зала, где происходит регистрация на рейсы. Недостаточно стульев... Но самое неприятное — это насекомые, которые облепливали багаж, летали вокруг, сидели на нас», — делится впечатлениями одна из пассажирок.

Неудобное расположение зоны досмотра на втором этаже создает дополнительные трудности для пассажиров, особенно для людей с ограниченными возможностями. Необходимость подниматься по лестнице с багажом, а затем спускаться для посадки в автобус вызывает закономерные нарекания.

Некоторые пассажиры отмечают и позитивные стороны аэропорта «Байкал». Среди них: **компактность и уют старого терминала, наличие балкона для наблюдения за взлетающими самолетами, а также отдельные случаи исключительно доброжелательного отношения персонала**. Видимо, повезло со сменой.

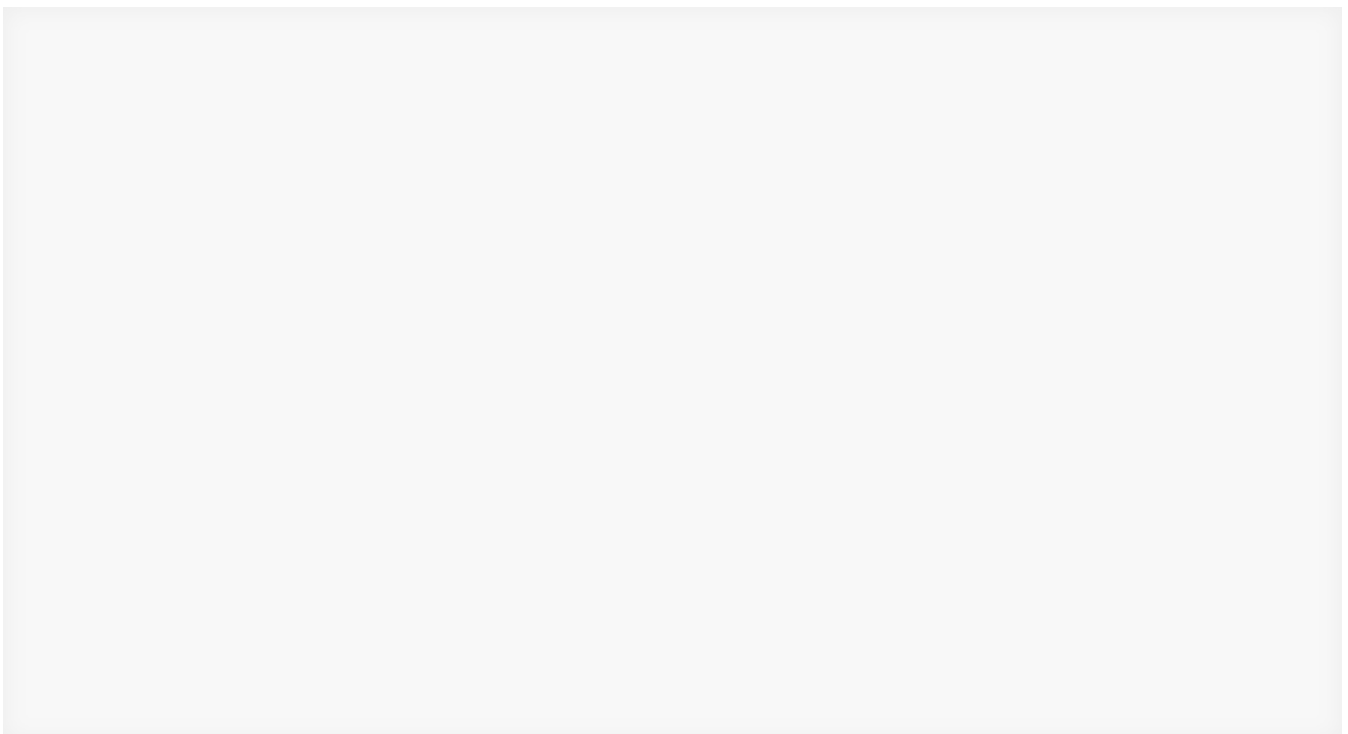
Строительство нового терминала, которое должно быть завершено в сентябре (хотя сейчас Дмитрий Гармаев расплывчато утверждает, что оно завершится **к концу 2024 года**), дает надежду на решение многих инфраструктурных проблем аэропорта. Однако текущая ситуация вызывает опасения, что без кардинального пересмотра подходов к организации работы и повышения стандартов обслуживания простое расширение площадей может оказаться недостаточным для качественного улучшения ситуации.

Среди первоочередных задач: **оптимизация работы парковки, улучшение системы кондиционирования, повышение стандартов чистоты и гигиены, а также работа над повышением культуры обслуживания среди персонала**. Без решения этих проблем даже ввод в эксплуатацию нового терминала может не привести к качественному улучшению восприятия аэропорта пассажирами.



Закономерно возникают вопросы к руководству аэропорта и его владельцу — холдингу «Новаяпорт», известному своей политикой выжимания прибыли любой ценой. Тактика холдинга — непрерывное повышение тарифов на обслуживание и изобретение новых поборов, что напрямую сказывается на стоимости авиабилетов. Доля аэропортовых сборов в цене билета может достигать трети. Однако собранные с пассажиров деньги явно идут не на улучшение инфраструктуры и сервиса аэропорта «Байкал».

Возможно, причина кроется в запутанной структуре собственности холдинга «Новаяпорт», имеющего иностранных акционеров. Вся отчетность подконтрольных холдингу аэропортов проходит через иностранных аудиторов. Топ-менеджмент холдинга обучался за рубежом и может иметь свои интересы, не совпадающие с нуждами регионов присутствия.





Настораживают и недавние кадровые перестановки в «Новапорте». Гендиректор холдинга **Сергей Рудаков**, находящийся под персональными санкциями США, покидает свой пост. Это неизбежно приведет к дальнейшим перестановкам. Есть риск, что новое руководство ужесточит политику выжимания прибыли, что еще сильнее ударит по карманам пассажиров и качеству обслуживания.

В условиях растущей конкуренции за туристические потоки негативный имидж воздушных ворот и «советский» сервис могут стать серьезным препятствием для развития туризма в Бурятии. А пока пассажиры аэропорта «Байкал» могут только надеяться на лучшее и запастись терпением и средствами от насекомых.

Фото: Отзовик, Яндекс.Карты

Ранее на Бабре:

[Душный аэропорт «Байкал»: как пассажиры оценили работу авиагавани в июле](#)

Автор: Виктор Кулагин © Babr24.com ТУРИЗМ, ЭКОНОМИКА И БИЗНЕС, БУРЯТИЯ 👁 23108 03.09.2024, 21:57
📍 559

URL: <https://babr24.com/?IDE=264535> Bytes: 8189 / 7344 [Версия для печати](#)

👍 [Порекомендовать текст](#)

Поделиться в соцсетях:

ДРУГИЕ СТАТЬИ В СЮЖЕТЕ: ["КОМПАНИЯ "НОВАПОРТ"](#)

Также читайте эксклюзивную информацию в соцсетях:

- [Телеграм](#)
- [Джем](#)
- [ВКонтакте](#)
- [Одноклассники](#)

Связаться с редакцией Бабра в Бурятии:
bur.babr@gmail.com

Автор текста: **Виктор
Кулагин.**

НАПИСАТЬ ГЛАВРЕДУ:

Телеграм: @babr24_link_bot
Эл.почта: newsbabr@gmail.com

ЗАКАЗАТЬ РАССЛЕДОВАНИЕ:

эл.почта: bratska.net.net@gmail.com

КОНТАКТЫ

Бурятия и Монголия: Станислав Цырь
Телеграм: @bur24_link_bot
эл.почта: bur.babr@gmail.com

Иркутск: Анастасия Суворова
Телеграм: @irk24_link_bot
эл.почта: irkbabr24@gmail.com

Красноярск: Ирина Манская
Телеграм: @kras24_link_bot
эл.почта: krsyar.babr@gmail.com

Новосибирск: Алина Обская
Телеграм: @nsk24_link_bot
эл.почта: nsk.babr@gmail.com

Томск: Николай Ушайкин
Телеграм: @tomsk24_link_bot
эл.почта: tomsk.babr@gmail.com

[Прислать свою новость](#)

ЗАКАЗАТЬ РАЗМЕЩЕНИЕ:

Рекламная группа "Экватор"
Телеграм: @babrobot_bot
эл.почта: equatoria@gmail.com

СТРАТЕГИЧЕСКОЕ СОТРУДНИЧЕСТВО:

эл.почта: babrmarket@gmail.com

[Подробнее о размещении](#)

[Отказ от ответственности](#)

[Правила перепечаток](#)

[Соглашение о франчайзинге](#)

[Что такое Бабр24](#)

[Вакансии](#)

[Статистика сайта](#)

[Архив](#)

Календарь

Зеркала сайта