

УДК 629.78

## АНАЛИЗ ПУТЕЙ ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА РАБОТЫ СИСТЕМЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПассаЖИРОВ МЕЖДУНАРОДНОГО АЭРОПОРТА СОЧИ

© Шишмакова И.А., Кольцов И.В.

*Самарский национальный исследовательский университет  
имени академика С.П. Королева, г. Самара, Российская Федерация*

e-mail: pianistka.girl@gmail.com

Воздушный транспорт имеет особое значение для Российской Федерации с ее огромной территорией, большой удаленностью населенных пунктов и наличием обширных неосвоенных районов.

Устойчивое и эффективное функционирование воздушного транспорта является необходимым условием обеспечения целостности, национальной безопасности и обороноспособности страны, роста и развития экономики, улучшения условий и уровня жизни населения, а также развития гражданской авиации. Доступность авиатранспортных услуг относится к числу важнейших параметров, определяющих качество жизни населения и уровень развития экономики [1].

Цель исследования состоит в определении путей повышения качества обслуживания вылетающих пассажиров международного аэропорта Сочи.

Параметрами качества в данной работе считаются: время ожидания пассажиров в очереди и общее время, затраченное на регистрацию.

Проводится расчет оптимального количества стоек регистрации для двух методов регистрации: порейсового и свободного [2]. Анализ расчетов определяет, что для рассматриваемых условий и характеристик входящего потока свободный метод немного эффективнее, он требует меньшего числа мест обслуживания пассажиров. Порейсовый метод обладает преимуществом при меньшем входящем пассажиропотоке.

Также создается имитационная модель процесса регистрации вылетающих пассажиров из международного аэропорта Сочи в программной среде AnyLogic [3]. Максимальное время ожидания обслуживания пассажиром в очереди задается в пределах 2–4 мин, это позволяет обеспечить высокий уровень обслуживания клиентов.

По результатам выполненной работы рекомендуются следующие мероприятия:

- задействование всего сектора регистрации или увеличение фактического количества используемых стоек регистрации пассажиров;
- внедрение большего количества стоек самостоятельной регистрации и стоек приема багажа путем установки новых стоек;
- переоборудование действующих стоек регистрации под стойки самостоятельной регистрации и приема багажа.

### Библиографический список

1. Ткаченко Т.В. Современные тенденции и направления развития рынка пассажирских авиаперевозок // Транспортное дело России. 2021. № 4. С. 35–37. DOI: 10.52375/20728689\_2021\_4\_35. EDN: ЕОККГZ.
2. Романенко В.А. Расчет основных параметров пассажирских аэровокзалов: учеб. пособие / Самар. гос. аэрокосм. ун-т. Самара, 2003. 60 с.
3. Пахомова Е.Д. Моделирование систем массового обслуживания с помощью программного продукта Anylogic // Форум молодых ученых. 2018. № 12–3 (28). С. 676–682. EDN: FCVKIL.