

УДК 656.7

СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПРОЦЕССОВ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПАССАЖИРОВ В АЭРОПОРТУ С ПОМОЩЬЮ ЦИФРОВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

© Козлова А.М., Кропивенцева С.А.

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

e-mail: nastenkakozlova1999@yandex.ru

Процессы обслуживания пассажиров в аэропорту в существенной мере снижают скоростной эффект воздушных перевозок, поэтому актуальным вопросом остается поиск способов сократить время пребывания пассажиров в аэровокзальном комплексе.

Скоростной эффект – это качественное понятие, характеризующее использование потенциальной скорости самолета. Скоростной эффект можно выразить как отношение реальной скорости доставки к рейсовой (технической) скорости.

В исследовании рассматривается процесс наземного обслуживания вылетающих и прилетевших пассажиров в аэропорту. Технологический процесс наземного обслуживания пассажиров состоит из двух частей:

- обслуживание пассажиров в аэропорту отправления;
- обслуживание пассажиров в аэропорту прибытия (назначения).

Проанализировано влияние методик обслуживания на длительность наземных операций.

Все методы обслуживания пассажиров в аэропортах отправления, практикуемые на воздушных линиях, можно классифицировать следующим образом:

- по месту проведения операций.
- по способу организации выполнения операций.
- по характеру учета и объема сведений, фиксируемых при выполнении операций.

Помимо комплекса пред- и послеполетных операций по обслуживанию в аэропорту на скоростной эффект оказывает влияние расположение аэропорта по отношению к городу, а также увязка с транспортными магистралями города.

Внедрение инновационных технологических решений обеспечит бесперебойную работу авиапредприятий и повысит скоростной эффект воздушного транспорта [1]. В работе анализируются технологические решения, позволяющие ускорить процессы обслуживания, такие как: мобильное приложение, радиомаяки, роботы, самостоятельная регистрация, блокчейн-технологии, системы отслеживания багажа.

Мобильное приложение эффективно доставляет пассажирам информацию о рейсе (время ожидания на пунктах досмотра, номер пункт выхода на посадку и др.) и помогает ориентироваться в здании пассажирского терминала. Радиомаяки подсказывают направления движения пассажирам и существенно экономят время передвижения транзитных пассажиров. Биометрические технологии идентификации личности повышают безопасность и сокращают длительность предполетного контроля перед вылетом [2; 3].

Барьерами для внедрения данных инновационных технологий являются: необходимость соблюдения законодательства, отсутствие стандартов использования технологий, а также высокая стоимость внедрения технологий.

Перечисленные технологические решения позволят повысить эффективность работы авиационных предприятий [4]. Внедрение данных решений поспособствует улучшению не только экономических, но и качественных показателей аэропорта, так как уменьшатся затраты на персонал, а доходы от неавиационной деятельности увеличатся. Благодаря тому что пассажиры смогут лучше ориентироваться в здании аэровокзала и своевременно узнавать обо всех изменениях, опоздания на рейс сведутся к минимуму [5]. Таким образом, скоростной эффект повысится, а длительность наземного обслуживания сократится.

Библиографический список

1. Долгова М.И., Сливинский Д.В. Продвижение инновационных информационных технологий на воздушном транспорте. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/prodvizhenie-innovatsionnyh-informatsionnyh-tehnologiy-na-vozdushnom-transporte> (дата обращения: 01.06.2023).
2. Кубичек В.В., Килькеева Ю.А. Совершенствование системы управления качеством обслуживания пассажиров в аэропортах России. – URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/sovershenstvovanie-sistemy-upravleniya-kachestvom-obsluzhivaniya-passazhirov-v-aeroportah-rossii?ysclid=lgj6853xp4825311735> (дата обращения: 01.06.2023).
3. Технологические тренды в аэропортах. URL: <https://www.tadviser.ru/index.php> (дата обращения: 01.06.2023).
4. Инновации в аэропортах мира – все для комфорта пассажиров. URL: <https://aviation21.ru/innovacii-v-aeroportax-mira-vsyo-dlya-komforta-passazhirov/?ysclid=lgj8fznl4327499167> (дата обращения: 01.06.2023).
5. Коникова Е. В., Лукошкина А. М. Интеллектуализация процессов обслуживания вылетающих пассажиров в аэропорту. URL: <https://www.elibrary.ru/item.asp?edn=hmgjkm&ysclid=lgwehpzубt288177186> (дата обращения: 01.06.2023).