

УДК 656.7.025

ПОВЫШЕНИЕ КАЧЕСТВА РАБОТЫ СИСТЕМЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ ПЕРЕВОЗОК АЭРОПОРТА

© Нурутдинова А.Р., Кольцов И.В.

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

e-mail: nice.nurutdinova@mail.ru

Для увеличения конкурентоспособности в сфере авиатранспортных услуг авиакомпаниям необходимо уделить внимание вопросам качества предоставляемых услуг.

Цель исследования состоит в совершенствовании использования технической системы обслуживания пассажиров аэропорта путем определения оптимального количества мест аппаратов обслуживания пассажиров при регистрации на базе действующего расписания и составления графика их занятости [1; 2].

Ключевыми параметрами качества в гражданской авиации являются: безопасность, регулярность полетов, а также сервисное обслуживание. В свою очередь, недостаточно развитая нормативно-методическая база и отсутствие установленного порядка оценки качества обслуживания пассажиров в аэропорту снижают эффективность функционирования сектора [3].

Увеличение пассажиропотока предполагает изменения в работе наземных служб аэропорта, в том числе сектора обслуживания пассажиров. Для этого определяется интенсивность входящего потока пассажиров в аэровокзал и подсчитывается необходимое число мест обслуживания аналитическим методом. Статистической базой для расчетов служит расписание вылетающих рейсов аэропорта.

Максимальное время ожидания обслуживания пассажиром в очереди задается в пределах 2-4 мин, это позволяет обеспечить высокий уровень обслуживания клиентов.

По результатам анализа исследования делается вывод о необходимости использования смешанного метода регистрации рейсов, рассмотрения возможности переоборудования части сектора регистрации, а также планирования работы технических средств обслуживания, персонала и учета отклонений в расписании рейсов. Данное решение позволяет снизить длину очередей на 16 % и повысить удовлетворенность пассажиров на этапе аэропортового обслуживания.

Библиографический список

1. Кропивенцева С.А. Организация и обслуживание пассажирских и грузовых перевозок. Самара: Самар. гос. аэрокосм. ун-т им., 2015. 72 с.
2. Вороницына Г.А. Организация перевозок пассажиров и багажа: учебное пособие. М.: МГТУ ГА, 2011. 74 с.
3. Система управления безопасностью полетов (СУБП)]. URL: <https://favt.gov.ru/dejatelnost-bezopasnost-poletov-subp>.