

УДК 656.7.025

СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПРОЦЕССА ОБСЛУЖИВАНИЯ ПАССАЖИРОВ В УЗЛОВОМ АЭРОПОРТУ

Нурутдинова А.Р.

*Самарский национальный исследовательский университет
имени академика С.П. Королёва, г. Самара,
e-mail: nice.nurutdinova@mail.ru*

На сегодняшний день авиатранспортная отрасль является одной из самых быстроизменяющихся областей. Актуальной в современных условиях проблемой, которая стоит перед аэропортами Российской Федерации, является проблема, является снижение себестоимости работ по обслуживанию пассажирских перевозок при сохранении высокого уровня качества их выполнения, безопасности и комфорта для пассажиров. Одним из методов решения этой задачи является рациональный выбор характеристик пассажирских аэровокзальных комплексов аэропортов [1].

Цель исследования состоит в совершенствовании использования технической системы обслуживания пассажиров узлового аэропорта путём определения оптимального количества мест аппаратов обслуживания пассажиров при регистрации на базе действующего расписания и составления графика их занятости [2, 3].

Для оценки результатов деятельности аэропорта и сравнения с другими аэропортами используется ряд показателей, обычно подразделяемых на несколько категорий [4]:

- а) показатели объёма транспортной продукции;
- б) технические;
- в) экономические;
- г) показатели эффективности транспортного процесса.

Наземное обслуживание в аэропортах – одна из немногих разновидностей деятельности на воздушном транспорте, в которой совместно участвуют службы аэропорта, подразделения авиакомпаний, независимые подрядчики. От организации наземного обслуживания зависит не только безопасность полётов, регулярность отправок воздушных судов, но и пропускная способность аэропортов.

Увеличение пассажиропотока предполагает изменение 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 расчётов служит расписание вылетающих рейсов аэропорта.

Максимальное время ожидания обслуживания пассажиром в очереди задается в пределах 2-5 мин., что позволяет обеспечить высокий уровень обслуживания. Значение вероятности того, что фактическое время ожидания обслуживания пассажиром в очереди превысит расчётное, должно задаваться в пределах 0,1-0,01 [5].

Гистограмма количества занятых стоек в зависимости от времени в течение дня показано на рис. 1. Анализ гистограммы позволяет оценить эффективность работы исследуемых систем массового обслуживания, а также спланировать мероприятия по коррекции их работы.

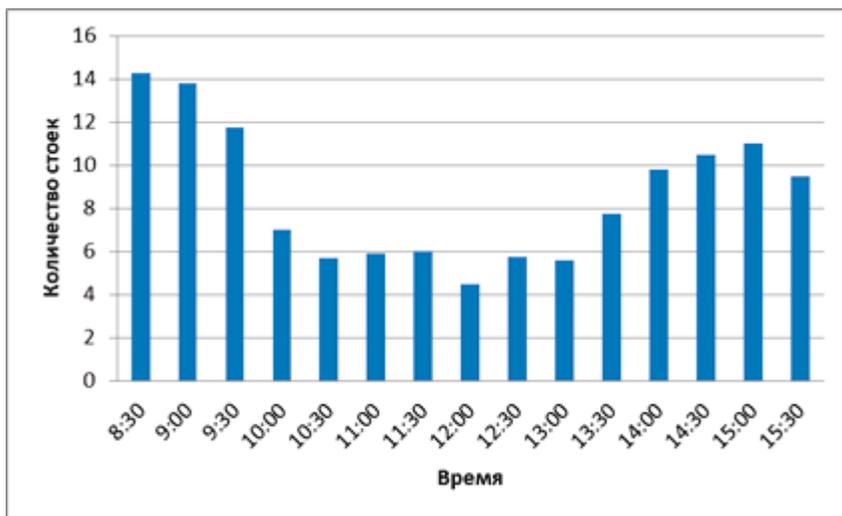


Рис. 1. Гистограмма занятости стоек регистрации

В результате проведенного исследования решены следующие задачи:

- 1) рассмотрена работа современного узлового аэропорта;
- 2) определены интенсивности входящего потока клиентов аэропорта и интенсивности потока пассажиров, проходящих регистрацию;
- 3) определено потребное количество средств обслуживания для регистрации пассажиров в «час пик»;
- 4) сформирован график занятости средств обслуживания.

По результатам анализа результатов делается вывод о необходимости планирования работы технических средств обслуживания, персонала и учёта отклонений в расписании рейсов. Построенный график занятости средств обслуживания позволяет снизить длину очередей на 10%, повысить удовлетворённость пассажиров на этапе аэропортового обслуживания.

Список использованных источников

1. Романенко, В. А. Аэродромы, аэропорты, авиакомпании: конспект лекций / В. А. Романенко – Самара: Самар. гос. аэрокосм. ун-т им. С. П. Королева (нац. исслед. ун-т), 2013. – 53 с.
- 2 Кривенцева, С. А. Организация и обслуживание пассажирских и грузовых перевозок / С. А. Кривенцева. – Самара: Самар. гос. аэрокосм. ун-т им. С. П. Королева (нац. исслед. ун-т), 2015. – 72 с.
3. Вороницына, Г. А. Организация перевозок пассажиров и багажа: учебное пособие / Г. А. Вороницына – Москва: МГТУ ГА, 2011. – 74 с.
4. Романенко, В. А. Математическая модель автоматической системы обработки багажа аэропорта со значительными трансферными пассажиропотоками / В. А. Романенко // Известия Самарского научного центра Российской академии наук. – 2011. – ISSN 1990-5378. – Т. 13. – № 6. – С. 126-133.
5. Кольцов, И. В. Оценка функциональной эффективности системы обслуживания перевозок в аэровокзале регионального аэропорта / И. В. Кольцов, В. А. Романенко // Вестник Самарского университета. Аэрокосмическая техника, технологии и машиностроение. – 2017. – ISSN 2542-0453. – Т. 16. – № 3. – С. 55-64.