

ВИКОРИСТАННЯ ПЕРЕДОВИХ ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ ДЛЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ ПАСАЖИРІВ В АЕРОПОРТУ

Яновський П.О., Валько А.М., Національний авіаційний університет

Інформаційна система є складовою частиною виробництва і технології виконуваних робіт, фундаментом організації аеропортової діяльності, у тому числі обслуговування пасажирів. Відомо, що новітні системи автоматизованого управління ресурсами і пропускною спроможністю аеропорту базуються на інформаційних технологіях.

Наявність в аеровокзалі інформаційної системи, яка враховує все, що відбувається у виробничому циклі обслуговування пасажирів і клієнтури, безперервно забезпечує персонал і пасажирів необхідною візуальною інформацією, визначає ритмічність і послідовність їх дій.

Налагодженню системи інформації, високого ступеня надійності її функціонування, доступності та простоті візуального сприйняття інформації в приміщеннях аеровокзалів повинна приділятися особлива увага.

Автоматизація реєстрації пасажирів в аеровокзалах здійснюється за допомогою впровадження електронних систем, які постійно вдосконалюються.

В ДМА «Бориспіль», на долю якого припадає до 40% транспортної роботи авіаційного транспорту, використовуються наступні автоматизовані системи управління:

- Система загального використання ресурсів аеропорту – CUPSS
- Система авіакомпанії для обробки пасажирів і багажу - DCS
- Центральна база даних, яка зберігає всю інформацію, пов'язану з діяльністю аеропорту - AODB
- Система управління будівлею аеропорту - BMS
- Принтер бирок для багажу - BTP
- Система відображення пасажирської інформації на моніторах - FIDS
- Система для зчитування багажних бирок на стійках реєстрації – BRS

Лідерство міжнародної системи реєстрації пасажирів і контролю посадки DCS (Departure Control System), виробником якої є американська компанія SITA, дає можливість здійснювати реєстрацію пасажирів незалежно від її типу реєстрації: реєстрація на власні рейси авіакомпанії, на стикувальні рейси або рейси інтерлайн-партнерів (сервер знаходиться у постачальника послуг).

Даною системою користуються більше 200 авіакомпаній по всьому світу. Всього на базі SITA у світі працює 235 аеропортів. Це більше 30 тисяч робочих станцій і понад 60 мільйонів пасажирів на рік, тобто кожен третій комерційний пасажир у світі. Вона сумісна з будь-якою системою бронювання, в автоматичному режимі формує всі необхідні супровідні документи про рейси авіакомпаній, згідно з вимогами міжнародних галузевих стандартів, здатна суттєво спростити процедуру реєстрації пасажирів.

Автоматизована система контролю відправок пасажирів і багажу SITA DCS дозволяє прискорити реєстрацію пасажирів, а також оперативно обробляти

і пересилати всю необхідну інформацію про пасажирів та їх багажу, підвищуючи якість обслуговування різних категорій пасажирів. На основі отриманих SITA DCS даних про кількість пасажирів і багажу автоматично визначається ступінь завантаження центрування повітряного судна. Такий алгоритм більш зручний, тому що раніше цю функцію виконували диспетчера центрування. Крім іншого, система дозволить автоматично закріплювати за пасажиром найбільш зручне, на його думку, місце в літаку, друкувати посадочні талони і багажні бирки.

Важливою перевагою SITA DCS є можливість наскрізної реєстрації трансферних пасажирів, які прямують через інші аеропорти, зменшення часу стикування рейсів, підвищення рівня регулярності польотів. Така реєстрація з використанням комп'ютеризованих інформаційних систем відіграє одну з ключових ролей в існуванні і розвитку хабів, оскільки дозволяє пасажиром швидко пересісти з одного рейсу на інший.

Програмний комплекс SITA DCS дозволяє працювати з кіосками самостійної реєстрації, які вже зараз широко поширені в Америці, Канаді, Європі, в тому числі і в ДМА «Бориспіль».

Вже зараз багато аеропортів світу зазначають, що час реєстрації при самостійному обслуговуванні пасажирів вдвічі зменшує проміжки часу на аеропортові процедури. Відповідно, знижується потреба у висококваліфікованому персоналі, скорочуються вимоги щодо наявності великих площ в аеропортах для обслуговування пасажирів, знижуються витрати на прибирання та утримання великих залів реєстрації.

Сьогодні перевізники впроваджують рішення щодо друкування багажних бирок на домашньому принтері, що дозволяє збільшити економічний ефект по обслуговуванню пасажирів в аеропорту. Ініціатива по використанню процедури самостійного випуску багажної бирки сьогодні є метою авіакомпаній в рамках реалізації стратегії "стати компанією, з якою літати найлегше".

Безумовно, наступним кроком автоматизації роботи аеропортів і авіакомпаній буде організація самостійної посадки пасажирів на рейс. Повсюдне поширення нових технологій позитивно позначиться на зменшенні вартості цього процесу, подібно зниженню витрат на інші схожі процедури при впровадженні сучасних підходів. Аеропорти "майбутнього" будуть все більше переходити під управління інформаційних систем і впроваджувати самостійне обслуговування.

Список літератури

1. Елагин В.Г., Дзюбенко Е.Н. Стратегические аспекты привлекательности аэропортов // Проблемы информатизации и управления: Сборник научных трудов. – Вып. 3. – К.: КМУГА, 1998. – С. 91–98.
2. Ашфорд Н., Стентон Х.П.М., Мур К.А. Функционирование аэропорта: Пер. с англ. – М.: Транспорт, 1991. – 372 с.
3. <http://kbp.com.ua> – офіційний веб-сайт аеропорту «Бориспіль».