

УДК 656.7.025:004.451

ІНФОРМАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ ДЛЯ ОБСЛУГОВУВАННЯ ПАСАЖИРІВ В АЕРОПОРТУ

Костянтин Кухельний,

Національний авіаційний університет, Київ,

Науковий керівник – Володимир Кулик, к.е.н., професор кафедри логістики НАУ

Ключові слова: аеропорт, інформаційні технології, біометрика, SITA.

Вступ. Пріоритетною метою діяльності аеропорту є підвищення рівня обслуговування авіапасажирів. При високому рівні сервісного обслуговування споживачів ключовими факторами вважаються задоволеність їх очікувань та формування позитивних сторін конкурентоспроможності, які дають впевненість у довготривалому та успішному функціонуванні. В даний час діяльність підприємства аеропорту не можлива без використання передових інформаційних технологій, що включають системи бронювання, реєстрації в аеропорту, вебсайти, мобільні технології, облік виручки, управління доходами, процеси технічного сервісу, що охоплюють всі складові виробничої та комерційної діяльності авіапідприємства. Інформаційні технології вважаються головним інструментом, за допомогою якого аеропорти та авіакомпанія реалізує запропоновані послуги.

Результати дослідження. Розвинена ІТ-інфраструктура створює комфортні умови перебування в аеропорту для пасажера, зокрема оптимізує процеси реєстрації на рейс і мінімізує черги, дає можливість додаткового інформування, розширює канали комунікацій. Автоматизація процесів обслуговування повітряного судна скорочує час простою літаків, отже, суттєво зменшує витрати. Внутрішні процеси аеропорту, зокрема, диспетчеризація, логістика та ще реалізовані з урахуванням галузевих інформаційних систем, всі дані у тому числі стікаються у центр обробки даних. Звісно, пасажери прагнуть комфорту, а авіаперевізникам легше працювати з технічно оснащеним аеропортом. Отже, чим більше сучасних технологій в аеропорту, то більше отримує він прибуток.

Світовим лідером у галузі надання інформаційних та телекомунікаційних рішень для авіатранспортної галузі є швейцарська багатонаціональна інформаційна організація SITA (фр. Société Internationale de Télécommunications Aéronautiques) [1]. SITA надає комплексні рішення для обслуговування авіакомпаній, аеропортів, глобальних дистрибутивних систем та державних структур, забезпечуючи доступ до найширшої у світі телекомунікаційної мережі. Область професійної компетенції компанії охоплює всі аспекти авіаційної діяльності – від своїх глобальних систем зв'язку до різноманітних рішень у сфері обслуговування пасажирів, обробки багажу, польотних операцій, бортового сервісу, прикордонного контролю та систем

зв'язку з наземними службами. SITA присутня в 1000 аеропортів по всьому світу, завдяки чому компанія надає унікальний пакет послуг для 430 членів SITA та 2800 клієнтів у більш ніж 200 країнах.

В Америці Міжнародний аеропорт Сан-Франциско (SFO) і United Airlines випробували біометричний досвід в аеропорту від реєстрації до посадки на базі SITA для внутрішніх мандрівників на окремих рейсах. Випробування дозволило пасажирам зв'язати свої водійські права та дані рейсу з біометричними даними свого обличчя під час реєстрації. Delta Air Lines також встановила новий стандарт для галузі, будучи першою авіакомпанією, яка створила спеціальне місце для «висадки» багажу для клієнтів TSA PreCheck, які подорожують через Міжнародний аеропорт Хартсфілд-Джексон Атланта. Учасники Delta SkyMiles, які користуються додатком Fly Delta і мають членство в TSA PreCheck, можуть залишити свої сумки, пройти через контрольний пункт і сісти на літак біля виходу, використовуючи лише свою цифрову ідентифікацію. До безконтактної подорожі додається ще одна тенденція, яка стрімко розвивається в аеропортах – віртуальні черги. Віртуальна черга дає змогу пасажирам забронювати слот для черги в точках дотику в аеропорту замість того, щоб приєднуватися до фізичної черги. Технологія допомагає усунути довгі черги, таким чином покращуючи якість обслуговування пасажирів в аеропорту. Міжнародний аеропорт Сіетл-Такома (SEA) став одним із перших аеропортів у США, який випробував систему віртуальної черги [2].

Висновки. Галузь авіаперевезень завжди була дуже високотехнологічною і тому розвивається з урахуванням загальносвітових тенденцій та вимог. Використання ІТ-технологій підприємствами повітряного транспорту спрямоване на вдосконалення технологічного процесу з метою оптимального задоволення потреб пасажирів та авіакомпаній у послугах з наземного обслуговування, крім того, інновації також активно використовуються у розвитку неавіаційної діяльності об'єктів аеропортової інфраструктури. Мета впровадження інформаційних технологій полягає у вдосконаленні якості обслуговування споживачів та підвищенні ефективності діяльності аеропортів та авіакомпаній. Інформаційні технології – це фундамент, що дозволяє аеропортам працювати ефективно.

Список використаних джерел:

1. SITA URL: <https://www.sita.aero/>
2. 10 tech trends airports and airlines should watch out for in 2022 URL: <https://www.futuretravelexperience.com/2022/01/10-tech-trends-airports-and-airlines-should-watch-out-for-in-2022/>