

НАПРАВЛЕНИЯ ПРИМЕНЕНИЯ ИННОВАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В РАБОТЕ ПАССАЖИРСКИХ ТЕРМИНАЛОВ АЭРОПОРТА

Иванова С.А. (Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский университет ИТМО»)

Мельников Н.Н. (Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский университет ИТМО»)

Иванова В.С. (Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский университет ИТМО»)

Научный руководитель - кандидат экономических наук, доцент факультета технологического менеджмента и инноваций Рогавичене Л.И. (Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Национальный исследовательский университет ИТМО»)

В работе описываются существующие инновационные технологии в области обслуживания пассажиров аэропорта. Рассматриваются преимущества, которые получают пассажирские терминалы аэропорта в результате внедрения инноваций. Анализируются наиболее перспективные инновационные технологии для внедрения в аэропортах.

Введение. Рынок пассажирских авиаперевозок активно развивается в последние годы. В первую очередь это объясняется спросом пассажиров на скорость и мобильность перемещения, расширением маршрутов авиаперевозок, и как результат, – ростом пассажиропотока. Организация работы пассажирских терминалов и их инфраструктура должны быть спроектированы таким образом, чтобы эффективно справляться с текущим и потенциальным пассажиропотоком и его нагрузкой на аэропорт. Низкая функциональность терминала при растущих объемах пассажирских перевозок может оказывать отрицательное влияние на пропускные возможности аэропорта, качество работы и производительность служб, занимающихся обработкой пассажиропотока. Один из основных методов решения данной проблемы – применение инновационных технологий.

Основная часть. В начале исследования были рассмотрены проблемы, существующие в текущей работе пассажирских терминалов. При анализе выявленных проблем инновационные технологии могут быть разделены на следующие направления: коммуникационно-навигационные системы, обработка багажа, идентификация пассажиров, контроль трафика. Так реализация коммуникационно-навигационных технологий может быть направлена на улучшения логистики пассажиров в аэропорту, которые позволят сократить время перемещения пассажиров по терминалу во время транзита или непосредственно на плече «регистрация – посадка». Популярными решениям в этом направлении являются виртуальные помощники и роботы-гиды.

Инновационные технологии также позволяют повысить производительность работы за счет минимизации ручного труда при обработке багажа и регистрации пассажиров и сконцентрировать внимание на уровне обслуживания и безопасности в аэропорту. Достижение минимизации ручной работы персонала по обработке пассажиропотока осуществляется с помощью установки терминалов по предполетному самообслуживанию и внедрению биометрических технологий на пассажирском терминале.

Кроме улучшения функционально-эксплуатационных характеристик терминала, необходимо также учитывать тренд по распространению цифровых технологий, который формирует у пассажиров определенные предпочтения к инфраструктуре и уровню сервиса аэропорта. По данным исследования IT-провайдера в сфере воздушного транспорта SITA, к 2025 году 68% пассажиров станут «цифровыми путешественниками» – такие пассажиры требуют больше самостоятельного контроля над каждым этапом поездки и используют технологии во всех

аспектах своей повседневной жизни, даже когда путешествуют. Таким образом, можно отметить тенденцию на все большую интеграцию операций в аэропорту с персональными мобильными устройствами пассажиров и электронный обмен данными.

Выводы. На основе анализа инновационных технологий можно выделить следующие направления их применения в работе пассажирских терминалов аэропорта:

- сокращение времени обслуживания пассажиров перед вылетом;
 - повышение качества обслуживания и удовлетворенности пассажиров благодаря персональным виртуальным помощникам;
 - больший контроль трафика и безопасность при использовании биометрии;
 - цифровизация операций контроля и обмена информацией;
 - внедрение искусственного интеллекта в процесс коммуникации с пассажирами и внутреннюю работу терминала;
 - за счет высвобождения времени с помощью различных цифровых технологий, пассажиры могут проводить больше времени, потребляя услуги и сервисы на территории аэропорта.
- С внедрением новых инновационных технологий инфраструктура терминалов будет модернизироваться и увеличивать свои мощности по обработке пассажиропотока, снижая потребность в расширении площади и привлечении дополнительного персонала.

Иванова С.А. (автор)

Подпись

Рогавичене Л.И. (научный руководитель)

Подпись

Мельников Н.Н. (соавтор)

Подпись

Иванова В.С. (соавтор)

Подпись