

**И. Г. ПОЛЕГЕНЬКО**  
**ВНЕДРЕНИЕ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В**  
**ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЙ ПРОЦЕСС РАБОТЫ АЭРОПОРТА**

Формирование опорной сети аэропортов-хабов, призванных обеспечить транспортные потребности внутри страны и привлечь международный транзит авиапассажиров и грузов, требует решения множества задач. Среди них необходимо выделить информационные технологии, которые вовлекают в сферу своего влияния все новые области аэропортовой деятельности.

Исследование, в котором приняли участие более половины из 100 ведущих мировых авиаперевозчиков, выявило, что основными направлениями ИТ-инвестиций для авиакомпаний являются повышение качества обслуживания пассажиров, сокращение операционных расходов и увеличение прибыли. По данным 9-го ежегодного обзора компании SITA, проведенного при поддержке Международного совета аэропортов (Airports Council International) и журнала Airline Business, повышение качества обслуживания пассажиров является главной движущей силой инвестиций в ИТ-инфраструктуру для большинства (59%) мировых аэропортов. Одним из примеров таких перемен стало стремительное увеличение использования приложений для мобильных устройств и социальных сетей, позволяющих предоставлять персонализированные услуги.

Самым неприятным для авиапассажиров и самым плохим, что может испортить репутацию авиакомпании, это систематические задержки вылетов.

Нарушение регулярности выполнения расписания – прямой путь к потере клиентов и доверия к перевозчику. Даже не совсем идеальный сервис на борту, отсутствие развлекательных систем, бедность меню и далеко не модельный внешний вид стюардесс, не могут так испортить настроения и самого отношения пассажира к авиакомпании, как задержка вылета по расписанию. Задержки рейсов происходят по разнообразным причинам, которые называются сбойными ситуациями.

Под сбойной ситуацией подразумеваются:

- задержка рейса по вылету/прилету;
- отмена рейса;
- перенос времени вылета рейса (без оповещения пассажиров);
- отказ пассажиру в заранее забронированном месте, в результате перепродажи авиабилетов, замены типа ВС, совмещения рейсов;
- потеря стыковки, где под стыковкой понимается перевозка пассажира рейсами одного или нескольких перевозчиков при условии, что вся перевозка оформлена на одном бланке авиабилета [1].

В сбойных ситуациях начинается усиленная работа не только сотрудников авиакомпаний, но и всех служб аэропорта, особенно работа службы пассажирских перевозок.

В зависимости от характера сбойной ситуации применяется разный объем указанных услуг.

Большинство из представленных задержек невозможно устранить, но служба пассажирских перевозок может обеспечить четкое и достаточно быстрое обслуживание пассажиров в таких случаях, как сбойная работа компьютерной техники или системы регистрации в аэропорту. Для этого можно использовать современные средства компьютеризированной техники. Кроме сбойных ситуаций данная техника поможет избежать таких проблемы на регистрации как большие очереди, нехватка стационарных стоек регистрации, что немаловажно, к примеру, в аэропорту Алматы.

Для решения данной задачи, возможно, предложить внедрение планшетов. Данные устройства являются классическим примером интернет-планшетов и принципиально отличаются от персональных компьютеров. Многие аналитики относят интернет-планшеты к устройствам посткомпьютерной эпохи, которые проще и понятнее привычных персональных компьютеров и со временем могут вытеснить ПК с ИТ- рынка. Кроме того, данные планшеты очень легки и удобны в использовании, они способны поддерживать даже системы регистрации, подключаться к

интернету, достаточно быстро загружаются по сравнению со стационарной стойкой регистрации. Таким образом, сотрудник службы пассажирских перевозок может находиться в любом удобном ему месте в зале регистрации, регистрировать пассажиров вне очереди, или пассажиров опаздывающих на регистрацию своего рейса.

Интернет-планшет – мобильный компьютер (рисунок 1) относящийся к типу планшетных компьютеров как правило с диагональю экрана от 5 до 11 дюймов, построенный на аппаратной платформе того же класса, которая используется для смартфонов. Для управления интернет-планшетом используется сенсорный экран, взаимодействие с которым осуществляется при помощи пальцев, без использования физической клавиатуры и мыши. Ввод текста на сенсорном экране в целом не уступает клавиатурному по скорости. Многие современные интернет-планшеты позволяют использовать для управления программами мультитач-жесты.



Рисунок – 1 Интернет-планшет

Интернет-планшеты, как правило, имеют возможность быть постоянно подключённым к сети интернет — через Wi-Fi или 3G/4G-соединение. Поэтому интернет-планшеты удобно использовать для веб-серфинга (просмотра веб-сайтов и веб-страниц), запуска веб-приложений, и взаимодействия с какими-либо веб-службами. Необходимо учитывать, что Интернет-планшет в данный момент не является полной заменой ПК или ноутбука, так как его функциональность ограничена высокими требованиями к его мобильности (сочетанию низкого энергопотребления и габаритов).

Преимущества внедрения Интернет-планшетов в работу аэропорта:

- уменьшение очереди на регистрации;
- ускорение процесса регистрации;
- предотвращение ручной регистрации и возможных ошибок, возникающих при ней;
- улучшение уровня сервиса авиакомпании;
- легкость использования;
- возможность использования в любом месте и в любое время.

Также интернет-планшеты помогут наладить постоянный мониторинг задержек в аэропортах, централизованное управление аэропортами, прекратить практику вмешательства военных в график полетов гражданской авиации.

Весь комплекс перечисленных мер позволит отечественным перевозчикам острее осознать свою ответственность перед пассажирами.

#### **Список использованной литературы:**

1. [http://cargo-e.ru/help.php?ELEMENT\\_ID=833074&rub=10344](http://cargo-e.ru/help.php?ELEMENT_ID=833074&rub=10344)
2. <http://www.customsunion.ru/infoprint/4635.html>
3. <http://ru.government.kz/structure/org/m11>
4. <http://newskaz.ru/society/20110616/1597267.html>
5. <http://www.epochtimes.ru/content/view/53552/2/>