

ФОРМИРОВАНИЕ МЕТОДИЧЕСКИХ ПОДХОДОВ К ИССЛЕДОВАНИЮ ПРОБЛЕМ ОБСЛУЖИВАНИЯ АВИАПАССАЖИРОВ

Шеромова И.А., д.т.н., профессор, профессор кафедры дизайна и технологий, почетный работник ВПО РФ, ФБГОУ ВО «Владивостокский государственный университет» (ВВГУ), e-mail: irina.sheromova@mail.ru
Самойлова И.Д., бакалавр, ФБГОУ ВО «Владивостокский государственный университет» (ВВГУ), e-mail: irinasam1503@edu.vvsu.ru

Используемые в настоящее время подходы к исследованию проблем обслуживания пассажиров на транспортных, в том числе авиатранспортных, предприятиях имеют ряд существенных недостатков, вследствие чего разрабатываемые мероприятия, направленные на устранение или минимизацию проблем, и вложенные для их реализации средства зачастую оказываются малоэффективными. Это требует совершенствования существующих методологических подходов к решению данных задач. Целью исследования является разработка методологических принципов и методики исследования проблем, возникающих в процессе обслуживания авиапассажира. Решение поставленных в работе задач базируется на использовании одной из моделей управления качеством — цикле PDCA. Основным результатом исследования является алгоритм процесса исследования проблем обслуживания пассажиров на транспортном предприятии, включающий четыре последовательных этапа в соответствии с циклом Деминга-Шухарта. Применительно к наземному обслуживанию авиапассажира на этапе регистрации установлены критерии и перечень типовых вопросов для сбора исходной информации, необходимой для выявления и оценки проблем обслуживания, и определены методы установления их значимости и причин возникновения.

Ключевые слова: авиатранспортное предприятие, проблемы обслуживания пассажиров, алгоритм процесса исследования проблем, цикл PDCA, регистрация билетов и оформление багажа.

FORMATION OF METHODOLOGICAL APPROACHES TO THE RESEARCH OF AIR PASSENGER SERVICE PROBLEMS

Sheromova I., Doctor of Technical Sciences, professor, Professor of the Department of Design and Technology, honored worker of Higher Professional Education of the Russian Federation, Vladivostok State University (VVGU), e-mail: irina.sheromova@mail.ru
Samoilova I., Bachelor, Vladivostok State University (VVGU), e-mail: irinasam1503@edu.vvsu.ru

Currently used approaches to the study of passenger service problems at transport, including air transport, enterprises have a number of significant shortcomings, as a result of which the developed measures aimed at eliminating or minimizing problems and the funds invested for their implementation often turn out to be ineffective. This requires the improvement of existing methodological approaches to solving these problems. The purpose of the study is to develop methodological principles and methods for studying the problems that arise in the process of servicing air passengers. The solution of the tasks set in the work is based on the use of one of the quality management models - the PDCA cycle. The main result of the work is the algorithm of the process of studying the problems of passenger service at a transport enterprise, which includes four successive stages in accordance with the Deming-Shewhart cycle. With regard to ground handling of air passengers, at the check-in stage, criteria and a list of standard questions were established to collect the initial information necessary to identify and evaluate service problems, and methods for determining their significance and causes were determined.

Keywords: air transport enterprise, passenger service problems, problem investigation process algorithm, PDCA cycle, ticket check-in and baggage handling.

Конкурентоспособность транспортных предприятий, занимающихся пассажирскими перевозками, во многом обусловлена уровнем удовлетворенности пассажиров качеством процесса обслуживания. Исходя из этого, проблемы, возникающие в процессе обслуживания, требуют своевременного выявления и обязательного устранения. Как показал анализ специальной литературы и опыта деятельности транспортных, в частности, авиатранспортных предприятий, методические подходы к исследованию проблем обслуживания пассажиров, используемые в настоящее время на предприятиях сферы транспорта, предполагают, в основном, выявление комплекса существующих проблем без должной оценки их значимости и истинных причин возникновения. Это зачастую делает разрабатываемые мероприятия, направленные на устранение или минимизацию проблем, и затраты на их реализацию малоэффективными. Учитывая данный факт, требуется совершенствование методологии и методического обеспечения исследования проблем обслуживания пассажиров.

Анализ существующей методологии показал, что одним из широко используемых концептуальных подходов к решению проблем качества продукции и услуг является цикл PDCA [1], известный также как цикл Деминга-Шухарта. Цикл PDCA входит в перечень базовых принципов, положенных в основу актуальной модели системы качества, отраженной в международных стандартах серии ИСО 9000 версии 2015 г., и схематично может быть представлен в виде графической модели, приведенной на рис. 1.

Базируясь на цикле PDCA, разработан единый алгоритм исследования проблем на различных этапах обслуживания авиапассажира, который включает 4 последовательных этапа, что соответствует выбранной концепции решения поставленной задачи. Данный алгоритм, приведенный на рис. 2 в обобщенном виде, отражает предлагаемый на-

учный подход и определяет общую методологию проведения исследований по выявлению, анализу и решению проблем, возникающих при обслуживании авиапассажира. Основным отличием предлагаемого подхода к проведению исследований проблем обслуживания от существующего подхода является выделение этапа «Анализ выявленных проблем», направленного на установление значимости и фактических причин, обнаруженных в ходе эмпирического исследования проблем обслуживания авиапассажира с применением методов, ранее практически не используемых для решения данных задач.

Практическая реализация предлагаемого алгоритма (рис. 2) требует его детализации в части определения целей, задач и применяемых методов применительно к каждому из четырех включенных в него этапов.

Сущность первого этапа предлагаемого алгоритма исследования, названного «Планирование исследования», заключается в подготовке методической базы для проведения всех последующих этапов, что и определяет его цель и задачи. При этом основой для решения задач данного этапа должны послужить нормативно-справочные данные, существующие методы получения информации для выявления проблем, результаты ранее выполненных исследований, результаты исследования особенностей процесса обслуживания и технологии обслуживания пассажира. В таблице 1 дана характеристика данного этапа исследования.

Этап «Проведение эмпирического исследования» предполагает сбор исходной информации с использованием выбранных на предыдущем этапе методов для выявления проблем обслуживания на рассматриваемом предприятии применительно к конкретному этапу обслуживания и формулировку существующих на предприятии проблем. В перечень основных задач этапа входят следующие:



Рис. 1. Схема цикла PDCA

– проведение эмпирического исследования, связанного со сбором исходной информации для выявления проблем обслуживания на рассматриваемом технологическом этапе, с использованием выбранных методов исследования и разработанных (адаптированных) методических материалов;

– систематизация полученной информации в соответствии с методикой эмпирического исследования;

– анализ результатов эмпирического исследования, выявление и формулирование проблемы обслуживания пассажиров на рассматриваемом технологическом этапе обслуживания.

Методической основой реализации данного этапа алгоритма являются эмпирические методы оценки качества обслуживания, в том числе методы социологического исследования (опрос в форме анкетирования или интервьюирования), формализованные методы и методики оценки качества услуг (метод «SERVQUAL», метод SERVPERF, «Тайный покупатель» и др.), метод включенного наблюдения, анализ жалоб и отзывов, измерительные методы (применяются для получения исходной информации по количественным показателям, например, время обслуживания, площадь зоны ожидания и т.п.) и другие методы.

Ответственным и отличительным этапом в реализации предлагаемого алгоритма является этап «Анализ выявленных проблем». Сущность данного этапа сводится, прежде всего, к оценке значимости выявленных проблем и причин их возникновения, что и определяет перечень задач на третьем этапе исследования:

– Систематизация информации и определение степени значимости выявленных проблем.

– Выявление возможных и исследование фактических причин возникновения проблем.

На данном этапе должны быть выбраны и реализованы методы, обеспечивающие возможность ранжирования проблем и определения тех из них, которые должны быть решены в первую очередь, а также позволяющих обнаружить конкретные причины возникновения выявленных на втором этапе проблем. Анализ методов, используемых для проведения исследований такого рода, показал, что для этих целей наиболее подходят статистические методы контроля качества и инструменты управления качеством. При этом для решения первой задачи данного этапа при систематизации инфор-

мации целесообразно использовать контрольный листок, диаграмму сродства, а для выявления значимости проблем - диаграмму Парето. При решении второй из поставленных задач для выявления потенциальных причин возникающих проблем могут быть использованы диаграмма Исикавы, древовидная диаграмма, матричная диаграмма и т.п. Установление фактических причин, приведших к возникновению проблем в конкретном технологическом процессе, возможно на основе применения таких методов, как работа с документами, измерительный метод, включенное наблюдение и др.

Заключительный этап разработанного алгоритма «Корректирующие действия» предполагает разработку плана мероприятий по решению выявленных проблем и его реализацию на практике. В табл. 2 отражена последовательность выполняемых на данном этапе работ, которая также базируется на цикле PDCA: разработка плана мероприятий (P) – проведение мероприятий (D) – контроль (оценка) результативности проведенных мероприятий (C) – корректировка (при необходимости) плана мероприятий с последующей реализацией.

С точки зрения уровня сложности выполняемых работ наиболее ответственным и требующим соответствующего уровня квалификации исполнителя этапом является этап планирования. Работы, реализуемые на данном этапе, в частности разработка методических материалов для проведения эмпирического исследования, во многом связаны с проведением теоретических исследований, что требует владения целым рядом исследовательских компетенций, связанных со способностью проведения анализа, систематизации, обобщения, деструктуризации информации и т.п. В связи с этим возникает необходимость проведения исследований, направленных на разработку базовых методических материалов для проведения эмпирического исследования. Следует отметить, что такие материалы должны учитывать специфику технологии обслуживания пассажиров на конкретном этапе процесса обслуживания. В связи с этим данная исследовательская задача может быть решена только применительно к конкретному технологическому этапу обслуживания.

В рамках настоящей работы первоначально применительно к одному из наиболее важных этапов наземного обслуживания авиапассажиров, а именно регистрации билетов и оформления багажа, на основе исследования опыта деятельности авиапредприятий, личного опыта пассажиров и сотрудников аэропорта, а также анализа норма-

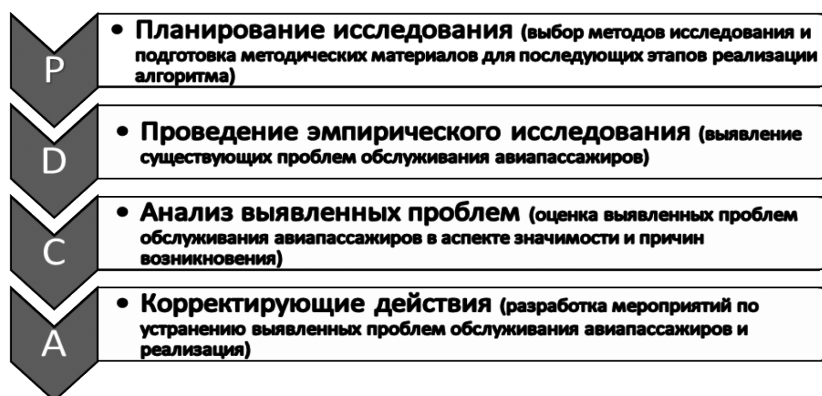


Рис. 2. Алгоритм исследования проблем обслуживания пассажиров на различных этапах обслуживания

Таблица 1. Характеристика задач и методов их решения на этапе «Планирование исследования»

Задачи этапа исследования	Рекомендуемые методы решения поставленных задач
1. Анализ технологии и требований к обслуживанию пассажиров и выявление типовых проблем обслуживания, возникновение которых потенциально возможно при обслуживании пассажиров на рассматриваемом технологическом этапе.	– Анализ специальной литературы и нормативной документации, определяющей технологию обслуживания пассажиров на конкретном этапе обслуживания; – Методы анализа и проектирования процессов сервиса: метод точек соприкосновения, swim-line и др.
2. Анализ результатов ранее проводимых исследований.	– Анализ отчетов о результатах ранее проводимых исследований.
3. Формирование на основе результатов теоретических исследований перечня критериев и направлений сбора исходной информации для выявления проблем обслуживания на рассматриваемом технологическом этапе.	– Анализ специальной литературы в части критериев и показателей качества обслуживания; – Общенаучные методы анализа и синтеза информации.
4. Определение методов сбора исходной информации по сформированным критериям для выявления проблем и методов ее анализа для разработки плана корректирующих мероприятий;	– Анализ специальной литературы в части существующих методов исследования подобных проблем; – Анализ опыта исследования аналогичных проблем и методических рекомендаций по проведению подобных исследований.
5. Разработка или адаптация (при необходимости) с учетом выбранных методов методических материалов для сбора и анализа исходной информации.	

тивных документов, специальной литературы и ранее проведенных и опубликованных исследований [2-4] был сформирован перечень критериев для выявления и оценки проблем обслуживания. Разработанный перечень включает в себя следующие критерии:

- удобство и простота навигации в зоне регистрации;
- качество информационного обеспечения в зоне регистрации;
- наличие и состояние современного информационного оборудования;
- дизайн интерьера зоны регистрации;
- санитарное состояние, условия температуры и освещения зоны регистрации;
- внешний вид сотрудников зоны регистрации (СОПП);
- культура общения и поведение персонала зоны регистрации;
- среднее время нахождения пассажиров в очереди на регистрацию;
- среднее время регистрации в совокупности с регистрируемым количеством человек в группе и классом обслуживания;
- наличие отдельных стоек для обслуживания пассажиров специальных категорий;
- доступность среды в зоне регистрации для маломобильных пассажиров;
- уровень безопасности в аэропорту;
- популярность технологий регистрации билетов и оформления багажа среди пассажиров;
- наличие проблем, обусловленных особенностями организации обслуживания в конкретном аэропорту на этапе регистрации билетов и оформления багажа, с их дальнейшей конкретизацией.

Как показывает практика, для выявления проблем подобного рода наиболее часто используется метод опроса. На основе сформированного перечня критериев разработано примерное содержание анкеты-опросника для сбора исходной информации о наличии проблем обслуживания на этапе регистрации билетов и оформления багажа. Для сбора необходимой информации в типовую анкету предложено включить 14 вопросов (по одному для каждого из вышеуказанных критериев), из которых 12 ориентированы на всех пассажиров, без исключения, а 2 – на пассажиров особых категорий.

При этом следует отметить, что типовое содержание анкеты не может учитывать все особенности организации обслуживания пассажиров в конкретном аэропорту, поэтому при проведении эмпирического исследования оно может быть уточнено или дополнено, при необходимости, что позволит учесть специфику анализируемого процесса обслуживания.

Предлагаемый алгоритм исследования и разработанные методические материалы были апробированы при анализе проблем

обслуживания авиапассажиров на этапе регистрации билетов и оформления багажа в АО «Международный аэропорт Владивосток». В ходе проведенного исследования были выявлены как положительные стороны, так и определенные недостатки организации рассматриваемого процесса. С использованием диаграммы Парето установлен минимальный перечень проблем, решение которых позволит устранить примерно 80 % причин снижения удовлетворенности пассажиров качеством обслуживания на этапе регистрации. Анализ причин возникновения выявленных проблем проводился на основе диаграммы Исикавы с последующим исследованием установленных факторов. Такой подход позволил разработать конкретные рекомендации и сформировать план мероприятий по устранению или минимизации имеющихся проблем, что служит доказательством возможности и эффективности применения предлагаемого подхода.

Таким образом, разработанный алгоритм исследования, базирующийся на цикле PDCA, в совокупности с рекомендуемыми методами решения поставленных задач [5] может служить единой методологической основой для целенаправленного исследования и решения проблем обслуживания авиапассажиров на различных технологических этапах процесса обслуживания в аэропорту. С учетом универсальности концепции решения задач, положенной в основу предлагаемого подхода по исследованию проблем обслуживания пассажиров, можно предположить возможность его применения вне зависимости от вида транспортного предприятия.

Литература:

1. Жемчугов А.М., Жемчугов М.К. Цикл PDCA Деминга. Современное развитие: научная статья. – Проблемы экономики и менеджмента, 2016. – 26 с.
2. ГОСТ Р 51004-96 Услуги транспортные. ПАССАЖИРСКИЕ ПЕРЕВОЗКИ. Номенклатура показателей качества. – ИПК Издательство стандартов. – 1997. – 9 с.
3. Стандарт системы добровольной сертификации сервисных услуг на транспорте. Качество обслуживания и сервиса пассажиров в международных аэропортах РФ. Рег. № РОСС RU. И 148.04 ТА00. - Москва, 2010.
4. Стандарт системы добровольной сертификации сервисных услуг на транспорте. Оборудование и организация обслуживания пассажиров в залах и режимных зонах аэропорта. Рег. № РОСС RU. И 148.04 ТА00. – Москва, 2010.
5. Петренко Н.С. Методы оценки качества аэропортовых услуг: научная статья. – Экономика и социум, 2017. – С. 83-85. УДК 65

Таблица 1. Характеристика задач и методов их решения на этапе «Планирование исследования»

Этапы выполнения работ	Рекомендуемые методы
I. Разработка плана мероприятий по устранению или минимизации выявленных проблем	– Декомпозиция работ; – План-график работ; – Стрелочная диаграмма (диаграмма Ганта или сетевой график); – Диаграмма процесса осуществления программы и др.
II. Проведение корректирующих мероприятий	
III. Оценка результативности мероприятий.	Методы оценки эффективности выполненных работ
IV. Внесение поправок (при необходимости) в разработанный план мероприятий и выполнение дополнительных корректирующих действий с оценкой их результативности.	– План-график работ; – Стрелочная диаграмма (диаграмма Ганта или сетевой график); – Методы оценки эффективности выполненных работ