

ФОРМИРОВАНИЕ КРИТЕРИЕВ И ОЦЕНКА СИСТЕМЫ ОБСЛУЖИВАНИЯ МАЛОМОБИЛЬНЫХ ПАССАЖИРОВ НА ПРИМЕРЕ АО «ПРИМОРСКОЕ АГЕНТСТВО АВИАЦИОННЫХ КОМПАНИЙ» (БИЛЕТУР)

А.Е. Воронина

бакалавр

И.А. Шеромова

д-р техн. наук, профессор кафедры дизайна и технологий

*Владивостокский государственный университет экономики и сервиса
Владивосток, Россия*

Актуальность темы заключается в том, что оценка качества обслуживания маломобильных пассажиров в агентстве воздушных сообщений обусловлена рядом трудностей, в том числе, и отсутствием системы критериев и показателей качества системы обслуживания. Целью исследования является формирование критериев оценки системы обслуживания маломобильных пассажиров в агентстве воздушных сообщений. Результатом исследования стала система критериев, разработанная на основе существующих подходов к оценке качества обслуживания маломобильных пассажиров на транспорте и предложенной в работе модели системы обслуживания данной категории пассажиров в агентстве воздушных сообщений.

Ключевые слова: *система обслуживания, маломобильные пассажиры, инвалиды, агентство воздушных сообщений, предоставление услуг, критерии обслуживания.*

FORMATION OF CRITERIA AND EVALUATION OF THE SERVICE SYSTEM FOR LOW-MOBILITY PASSENGERS ON THE EXAMPLE OF JSC "PRIMORSKY AGENCY OF AVIATION COMPANIES" (BILETUR)

The relevance of the topic lies in the fact that the assessment of the quality of service for low-mobility passengers in the air service agency is due to a number of difficulties, including the lack of a system of criteria and indicators of the quality of the service system. The purpose of the study is to form criterias for assessing the system of service for low-mobility passengers in the air service agency. The result of the study was a system of criteria developed on the basis of existing approaches to assessing the quality of service for low-mobility passengers in transport and the proposed model of the service system for this category of passengers in the air services agency.

Keywords: *service system, passengers with limited mobility, disabled, air service agency, provision of services, service criteria.*

Для грамотного функционирования компании, в том числе и агентства воздушных сообщений (АВС), должна быть создана система обслуживания клиентов. Анализ различных источников позволил выявить, что существуют различные подходы к определению понятия «системы обслуживания клиентов». Анализ всех предлагаемых определений данного понятия позволил выявить определение, наиболее приемлемое для цели настоящего исследования.

Системой обслуживания (СО) называется любая система, предназначенная для обслуживания какого-либо потока заявок.

С точки зрения понимания сущности функционирования СО важными понятиями являются «Требование», «Обслуживающие устройства», «Предмет системы» и «Задача системы». Под требованием понимают обслуживаемый объект. При этом суть требования сводится к запросу на удовлетворение какой-либо потребности обслуживаемого объекта, например, в АВС потребности пассажира в приобретении билета. Обслуживающие устройства (иначе, каналы обслуживания) – это все средства, предназначенные для обслуживания требований. Применительно к агентству воздушных сообщений, под обслуживающими средствами можно понимать обслуживающий персонал, в частности агентов, операторов, каналы телефонной связи, системы бронирования и др. Предмет СО – зависимость между факторами, определяющими ее функциональные возможности, и эффективностью ее

работы. Основная задача системы обслуживания состоит в исследовании режима функционирования обслуживающей системы и исследовании явлений, возникающих в процессе обслуживания.

На основе анализа специальной литературы установлено, что структура системы обслуживания клиентов на сервисном предприятии включает в себя 3 основные подсистемы, а именно:

Сервисные операции – технологический процесс создания элементов сервисного продукта на основе обработки вводимых факторов. Применительно к агентству воздушных сообщений под сервисными операциями следует понимать непосредственно технологический процесс бронирования и оформления перевозки.

Процессы предоставления услуги – процесс сборки всех элементов сервисного продукта и предоставления услуги потребителю. В АВС это весь процесс обслуживания клиента от момента прихода в агентство и до момента его выхода из агентства.

Маркетинг услуг, который охватывает все контакты компании с клиентом, включая рекламу, выставленные счета за услугу и маркетинговые исследования.

При этом видимые компоненты сервисных операций принято разделять на связанные с обслуживающим персоналом и связанные со зданиями, оборудованием и другими элементами сервисного процесса.

Подсистема «Процессы предоставления услуг», в свою очередь, является отдельной системой, подсистемами которой выступают: персонал; техническое оборудование и нормативно-правовая база. В агентстве воздушных сообщений персонал – это, прежде всего, агенты и операторы; техническое оборудование – это оборудование, предназначенное для качественного и комфортного обслуживания на всех этапах процесса обслуживания; нормативная база – это законодательные акты, нормативно-правовые документы и внутренние документы агентства, регламентирующие процесс обслуживания пассажиров в АВС.

Также анализ литературы позволил установить, что система обслуживания маломобильных клиентов, в том числе и в агентстве воздушных сообщений имеет определенные отличительные особенности, которые определяются необходимостью выполнения нормативных требований функционирования каждой из подсистем в отношении данной категории потребителей услуг.

Так, например, подсистема «Процессы» в АВС, как на любом сервисном предприятии, связана с необходимостью создания доступности среды для клиентов. Особенность подсистемы «Сервисные операции» применительно к агентству воздушных сообщений заключается в необходимости при оформлении перевозочной документации формирования дополнительных сведений в отношении маломобильного пассажира, которые в последующем будут переданы непосредственно в авиакомпанию. Функционирование подсистемы «Маркетинг» заключается в передаче информации, составлении различных программ, установление взаимосвязи с клиентами с учетом ограничений их возможностей. Так, например, сайт должен быть оборудован соответствующими средствами для работы с людьми с нарушениями зрения и слуха, а именно – должна быть версия сайта для слабовидящих, а также сурдоперевод текстовой информации.

Применительно к агентству воздушных сообщений, работа каждой из подсистем регламентируется определенным сводом нормативно-правовой документации.

Подсистема «Процессы предоставления услуги» регламентируется Федеральным законом «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» 24.11.95 № 181-ФЗ, этическим кодексом коммуникации с маломобильными клиентами, а также клиентами с ограничениями возможностями здоровья, Воздушным кодексом Российской Федерации от 19.03.1997 № 60-ФЗ (статья 2), Сводом правил 59.13330 «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения».

Подсистема «Сервисные операции» регламентируется Воздушным кодексом Российской Федерации от 19.03.1997 № 60-ФЗ (статьи 106, 106.1)

Подсистема «Маркетинг» регламентируется государственной программой «Доступная среда».

С учетом вышесказанного можно представить модель системы обслуживания маломобильных клиентов в агентстве воздушных сообщений, как показано на рисунке.

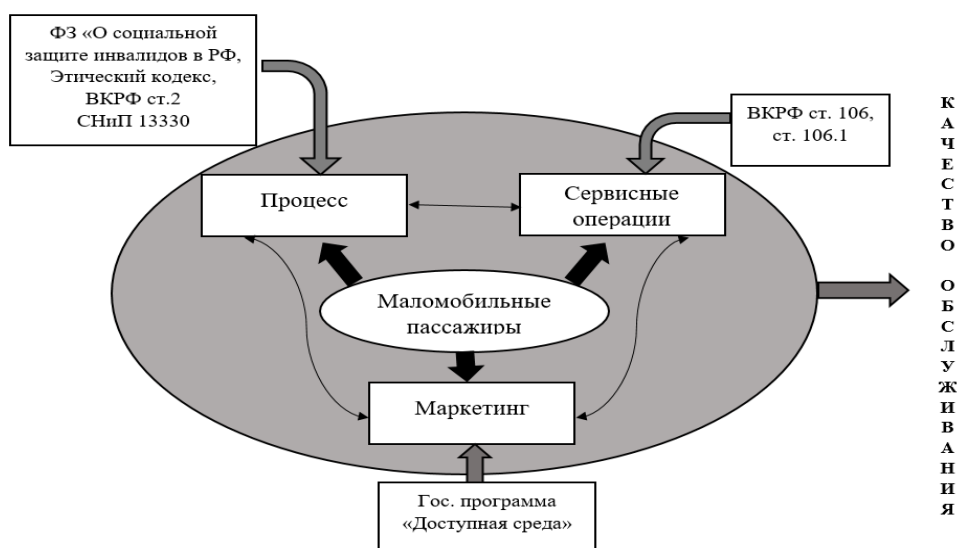


Рис. Модель системы обслуживания маломобильных клиентов в АВС

С учетом предложенной модели системы обслуживания маломобильных клиентов в АВС была разработана система критериев ее оценки. При разработке данной системы критериев были учтены требования нормативно-правовой документации к функционированию подсистем, а также система критериев оценки качества обслуживания маломобильных пассажиров на транспорте, предложенная Автономной некоммерческой организацией «Центр сертификации продукции, сервисных работ и услуг на транспорте» (АНО ЦПС).

Таблица

Система критериев качества обслуживания маломобильных пассажиров в агентстве воздушных сообщений

Подсистема	Критерии	Показатели качества
Процесс обслуживания	Наличие информации о доступности и качестве услуг агентства для каждой группы инвалидов	<ol style="list-style-type: none"> 1. Перечень доступных услуг. 2. Перечень доступных маршрутов. 3. Правила пассажирских перевозок. 4. Перечень услуг помощи, предоставляемой инвалидам, при обслуживании пассажирских перевозок, порядок заказа и предоставления услуг помощи. 5. Стоимость услуг агентства. 6. Контакты для получения справочной информации инвалидами и МГН в доступной для них форме о порядке организации услуг пассажирского транспорта, доступности и качестве услуг организации пассажирского транспорта для инвалидов и МГН.
	Наличие в организации доступной информации о направлении передвижения для всех групп инвалидов по зданию и помещению, с указанием доступных для каждой категории инвалидов зон	<ol style="list-style-type: none"> 1. Доступная информация для каждой группы инвалидов: <ul style="list-style-type: none"> - о направлениях, доступных для передвижения инвалидов; - о расположении зон отдыха и ожидания помощи инвалидами; - о расположении зон обслуживания инвалидов; - о количестве мест для одновременного обслуживания клиентов каждой группы инвалидов (пропускная способность организации по обслуживанию каждой группы инвалидов), согласованная с общественными организациями инвалидов. - о расположении зон сервисного обслуживания, доступных для инвалидов.

Подсистема	Критерии	Показатели качества
	Наличие в организации системы подготовки персонала для обслуживания и оказания помощи всем группам инвалидов	1. Наличие в организации подготовленных инструкторов (преподавателей) прошедших курсы повышения квалификации по вопросам организации обслуживания инвалидов на объектах организаций пассажирского транспорта. 2. Привлечение представителей общественных организаций инвалидов для подготовки персонала по вопросам понимания потребностей в помощи, общения и оказания помощи различным группам инвалидов. 3. Наличие годовых планов подготовки персонала по вопросам обеспечения доступности услуг организации для инвалидов.
	Наличие в организации программы подготовки персонала, согласованной с общественными организациями инвалидов, для понимания потребностей в помощи, общении, оказания помощи, при обслуживании каждой группы инвалидов	1. Наличие в организации программ подготовки для каждой категории персонала, согласованных с общественными организациями инвалидов: – специалистов, организующих обслуживание инвалидов, подготовку персонала, взаимодействие с общественными организациями инвалидов по формированию доступной среды, разработку технологий и планов работ; – вспомогательного персонала, не контактирующего с инвалидами; – вспомогательного персонала, имеющего контакты с инвалидами на объекте, но не задействованного в оказании услуг инвалидам; – персонала, имеющего контакты с инвалидами на объекте, задействованного в оказании услуг инвалидам.
	Обеспечение доступности объектов организаций для обеспечения условий обслуживания инвалидов и МГН	1. Соответствие доступности объектов организаций требованиям СП 59.13330.2012 «ДОСТУПНОСТЬ ЗДАНИЙ И СООРУЖЕНИЙ ДЛЯ МАЛОМОБИЛЬНЫХ ГРУПП НАСЕЛЕНИЯ» (АКТУАЛИЗИРОВАННАЯ РЕДАКЦИЯ СНиП 35-01-2001). 2. В случаях выявления на объектах организаций применения для обеспечения доступности функциональных элементов объектов «разумных приспособлений» на принципах «универсального дизайна», наличие в организации согласования на применение «Разумных приспособлений»
Сервисные операции	Наличие в организации технологии оказания услуг для каждой группы инвалидов, согласованной с общественными организациями инвалидов	1. Согласованная с общественными организациями инвалидов технология оказания услуг инвалидам по группам инвалидности: по слуху, по зрению, с нарушением опорно-двигательного аппарата, передвигающимся на креслах-колясках 2. Использование онлайн технологий при оформлении и бронировании перевозки.
Маркетинг	Мониторинг доступности и качества услуг организации для инвалидов	1. Наличие результатов ежегодного внешнего мониторинга доступности и качества услуг, проведенного экспертами общественных организаций инвалидов по доступной среде. 2. Наличие результатов внутреннего мониторинга доступности и качества услуг для инвалидов.
	Работа с претензиями и предложениями по доступности и качеству услуг организации	1. Наличие документации по учету претензий и предложений клиентов, обеспечение порядка ее сохранности, доступности и ведения. 2. Направления ответов на претензии и предложения в письменной или электронной форме не позднее 5 рабочих дней после получения претензии или предложения от заявителя.

С учетом разработанной системы критериев была проведена оценка системы обслуживания маломобильных клиентов в АО (БИЛЕТУР), которая показала, что существуют проблемы в подсистеме «Процессы предоставления услуги», а именно в подсистемах «Персонал», «Технологическое оборудование» и «Нормативно-правовая документация». Данные проблемы связаны напрямую с отсутствием внутренней документации, согласно которой должны производиться все процессы обслуживания маломобильных категорий пассажиров, разработанная непосредственно для АО (БИЛЕТУР), а также с несоблюдением рекомендаций по работе с маломобильными пассажирами, связанных с обеспечением доступности зданий, оборудованием и другими элементами сервисного процесса.