

УДК 656.072.6:005.311

Т. А. ВЛАСЮК, А. Н. БЕЛЛОУС

Белорусский государственный университет транспорта, г. Гомель

vlasiuk.ta@gmail.com

ПРИМЕНЕНИЕ GAP-АНАЛИЗА ДЛЯ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ИНФОРМАЦИОННОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ПассаЖИРОВ НА ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНЫХ ВОКЗАЛАХ

Рассматривается возможность применения GAP-анализа с целью выявления проблемных зон (разрывов), которые препятствуют эффективному развитию информационного обеспечения на железнодорожных вокзалах с разработкой мер по их устранению. Приведены отличительные особенности данного метода, который выявляет несоответствия или разрывы между текущим состоянием организации информирования пассажиров и рациональным планом ее использования. Данные разрывы приводят к снижению эффективности обслуживания пассажиров на железнодорожных вокзалах.

Информационное обеспечение пассажиров на железнодорожных вокзалах является неотъемлемой частью их поездки, в процессе которой они получают различную информацию прежде всего, относительно предстоящего путешествия, которая, как правило, является визуальной (высвечивается на большом электронном табло, где представлено время прибытия, отправления, номер поезда и посадочной платформы, а также другие данные). Кроме того, эти данные транслируются по системе звукового оповещения пассажиров. Средства визуальной и аудиоинформации для пассажира характерны для любого железнодорожного вокзала.

Таким образом, информация, предоставляемая на вокзалах пассажирам, должна быть доступной, достоверной и даваться в полном объеме в соответствии с режимом работы вокзального комплекса. Однако, несмотря на типовое обозначение аналогичных объектов при существующих условиях обслуживания пассажиров, на железнодорожных вокзалах не всегда выдерживается принцип единообразия информации об однотипных объектах, что проявляется при цветовом решении, размере шрифта, объеме информации, форме ее подачи без видимой ориентации на конкретные условия, цель использования и т. п.

В связи с этим целесообразно применение GAP-анализа как комплексного аналитического исследования, позволяющего выявить проблемные зоны (разрывы) между существующим и перспективным состоянием информационного обеспечения пассажиров на железнодорожных вокзалах. Следует отметить, что информационное обеспечение, включающее четко выстроенную систему навигации, является залогом качественного выполнения технологического процесса

работы железнодорожного вокзала, сокращения времени проведения технологических операций по обслуживанию пассажиров, обеспечения быстрой и удобной их ориентации на территории вокзального комплекса.

GAP-анализ позволяет изучить проблемные зоны (разрывы), имеющиеся в информационном обеспечении «изнутри» и, помимо этого, провести оценку степени готовности перехода от существующего состояния к перспективному развитию (рисунок 1).

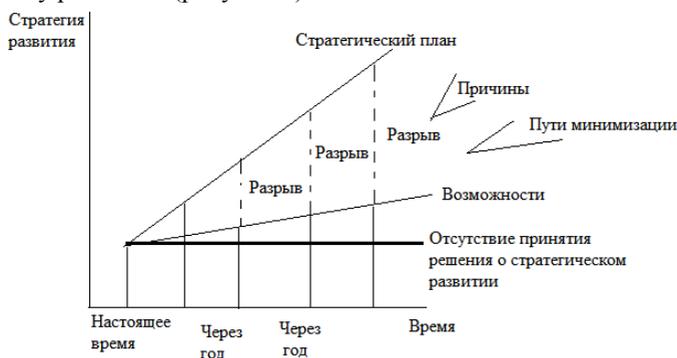


Рисунок 1 – GAP-анализ информационного обеспечения железнодорожного вокзала исходя из возможностей и стратегического планирования

Таким образом, GAP-анализ позволяет разработать детальный стратегический план совершенствования работы по информационному обеспечению пассажиров на железнодорожном вокзале и составить прогноз (как краткосрочный, так и долгосрочный) по изменению ситуации в будущем с учетом имеющихся возможностей (ресурсов), например, современных технических средств. При этом важно определение конкретных показателей стратегического плана и выявление отклонения между целью и возможностью ее реализации, что позволяет разработать специальные программы и способы для уменьшения количества и величины разрывов, характеристика которых для рассматриваемого примера, представлена в таблице 1.

Таблица 1 – Виды разрывов GAP-анализа и их характеристика

Вид разрыва (проблемная зона)	Характеристика
Коммуникационный	Несоответствие информирования об услугах, оказываемых на железнодорожных вокзалах, их фактической реализации
Технический	Несоответствие фактического информационного обеспечения современным требованиям
Технологический	Процессные разрывы – разница между оптимальной последовательностью операций и фактической
Имиджевый	Разница между формируемым имиджем и представлением о нем у пассажиров

На основании результатов GAP-анализа может быть сформирован план по минимизации разрывов или проблемных зон, реализуемых в виде инициатив (таблица 2).

Таблица 2 – Инициативы для минимизации разрывов в GAP-анализе

Разрыв (проблемная зона)	Задача	Инициатива
Несоответствие информирования об услугах, оказываемых на железнодорожных вокзалах, их фактической реализации	Снижение себестоимости услуги	Внедрение современных технологических и управленческих решений, что позволит снизить издержки
	Внедрение формулы «E2E self service + комфортная среда для общения с администратором вокзала»	
Несоответствие фактического информационного обеспечения современным требованиям	Анализ результативности	Оснащение железнодорожных вокзалов современным оборудованием
Процессные разрывы, рассматривающиеся как разница между оптимальной последовательностью операций и фактической	Применение брейн-сторминга с целью разработки инновационного процесса	Улучшение качества работы служб вокзала
Разница между формируемым имиджем и представлением о нем у пассажиров	Мониторинг комментариев в сети	Формирование понимания ситуации (point-of-view)
	Организация рекламы	Организация обратной связи с целью выявления различных недостатков в информационном обеспечении

Анализ таблицы 2 показал, что определение задач и их решение через инициативы позволяет снизить стратегический разрыв (проблемные зоны) и осуществить комплекс мероприятий, имеющих более действенные изменения и являющихся менее затратными. Учитывая это, можно характеризовать цели GAP-анализа в качестве схемы организационных улучшений, а также как метода оценки информационного обеспечения железнодорожного вокзала в плане его пригодности для реализации улучшений.

Таким образом, представленный метод диагностики организационных проблем одновременно является и методом управления изменениями, так как, с одной стороны, он дает возможность определить проблемы и круг задач предстоящих изменений, а с другой – позволяет выявить векторы действий по организации и развитию стратегических возможностей железнодорожного вокзала. В результате применения GAP-анализа снижается непродуктивная трата ресурсов и усилий в попытках достижения нереальных целей (рисунок 2).

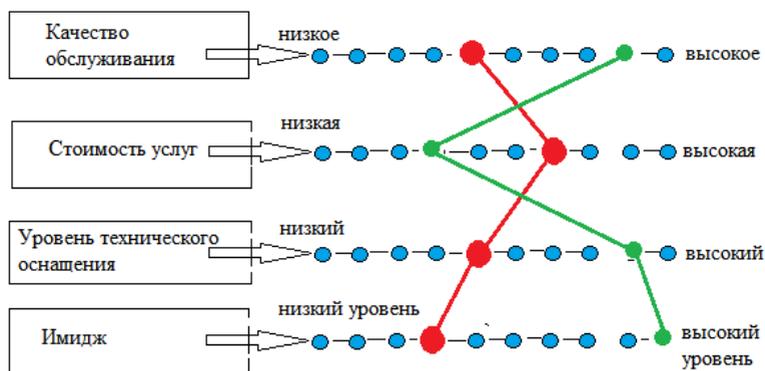


Рисунок 2 – Графическая интерпретация GAP-анализа информационного обеспечения железнодорожного вокзала:

— прогнозируемое
 — существующее информационное обеспечение

Графическая интерпретация GAP-анализа рассматривается как возможность показать на одной графической диаграмме одновременно и реальную ситуацию, и желаемую, что удобно как в процессе анализа и поиска эффективных решений поставленной задачи, так и на этапе обоснования принимаемых решений.

На основании выполненного исследования можно сделать вывод, что применение GAP-анализа, отличающегося относительной простотой алгоритма его проведения, а также универсальностью ввиду наличия большого количества прикладных разработок, является результативным методом, позволяющим оперативно оценить возникшую проблему и сэкономить время на поиске путей ее решения. Однако нельзя не учитывать вероятность получения некорректного результата, если были упущены некоторые неочевидные факторы, оказывающие заметное влияние на ситуацию, особенно если она характеризуется большим количеством разрывов, взаимно влияющих друг на друга.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

- 1 Пустовалова, Т. А. Алгоритм построения таблицы GAP-анализа разрывов ликвидности / Т. А. Пустовалова, А. А. Банников // Экономика и управление : рос. науч. журн. – 2014. – № 10. – С. 39–45.
- 2 Марковский, В. А. Использование методики GAP анализа для оценки эффективности логистической системы / В. А. Марковский // Современные исследования социальных проблем (электронный научный журнал). – 2012. – № 2 – С. 1–11.
- 3 Гершун, А. GAP-анализ: преодоление разрывов между мечтами и реальностью в бизнесе / А. Гершун // Менеджмент и менеджер – 2007. – № 11. – С. 61–63.

4 Геп-аналіз: показники, методи, моделі [Електронний ресурс]. – Режим доступу : http://buklib.net/component/option,com_jbook/task,view/Itemid,9999999/catid,126/d,357. – Дата доступу : 28.10.2021.

T. A. VLASIUK, A. N. BELAUS

APPLICATION OF GAP ANALYSIS FOR EVALUATION PASSENGER INFORMATION SUPPORT AT RAILWAY STATIONS

The application of GAP analysis is considered in order to identify problem areas (or gaps) that hinder the effective development of information support at railway stations and the development of measures to eliminate them. The distinctive features of this method are presented as a complex study that reveals inconsistencies or gaps between the current state of the organization of passenger information and its further prospects, which leads to a decrease in the efficiency of passenger service at railway stations.

Получено 01.11.2021

**ISSN 2664-5025. Проблемы перспективного развития
железнодорожных станций и узлов. Вып. 3. Гомель, 2021**

УДК 725.31(529)

T. A. ВЛАСЮК

*Белорусский государственный университет транспорта, г. Гомель
vlasiuk.ta@gmail.com,*

ЦЗЭН СЯНЬФЭН

Гуанчжоуский профессионально-технический колледж железнодорожного транспорта, КНР

ПРИМЕНЕНИЕ ВЕРТИКАЛЬНОЙ СИСТЕМЫ ОРГАНИЗАЦИИ ПРОСТРАНСТВА НА ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНЫХ ВОКЗАЛАХ КНР

Железнодорожный вокзал – это не только сочетание помещений с различными геометрическими параметрами в объемно-планировочном решении здания, имеющего архитектурно-художественную выразительность построения внешних объемов и внутренних пространств, но и основной элемент инфраструктуры транспорта, который должен отвечать требованиям функциональной, технической и экономической целесообразности. В связи с этим на примере железнодорожных вокзалов КНР рассмотрена вертикальная система организации пространства по обеспечению безопасного передвижения пассажиров.

Современный Китай – это прежде всего многомиллионные мегаполисы и крупные города, которые связаны друг с другом регулярными железнодорожными маршрутами (рисунок 1).