PHỎNG VẤN BỘ PHẬN GIÁM SÁT CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VÀ VẬN TẢI HÀNG KHÔNG.

Người phỏng vấn: Phan Thanh Thắng

Đối tượng phỏng vấn: BPGS chất lượng dịch vụ và vận tải hàng không.

----------------

***1. Anh chị có thể cho biết những thông tin mà bộ phận bên mình cần chú ý để quản lí một chuyến bay thật tốt không ạ?***

Đối với một chuyến bay thì có rất nhiều thông tin đáng quan tâm, trong đó đặc biệt cần có những thông tin quan trọng sau: **Mã chuyến bay, thông tin sân bay đi, thông tin sân bay đến, giờ đi, giờ đến, tình trạng chuyến bay, số hiệu máy bay, số lượng và thông tin, tình trạng của hành khách…**

***2. Đối với một hệ thống dùng để quản lí chuyến bay, ở vị trí của mình thì anh chị nghĩ những chức năng nào của hệ thống được xem là quan trọng nhất?***

Từ bộ phận giám sát chất lượng dịch vụ và vận tải hàng không, tôi nghĩ các mục như **xem danh sách chuyến bay, thêm, xóa hay cập nhật chỉnh sửa thông tin chuyến bay** là những chức năng tối thiểu mà hệ thống cần có.

***3. Anh chị có yêu cầu gì về những chức năng khác để hỗ trợ mình tốt hơn trong công việc quản lí chuyến bay hay không?***

Chắc chắn là có. Là một nhân viên giám sát chất lượng dịch vụ và hàng không, tôi luôn muốn khách hàng có thể nhận được những phản hồi kịp thời cho chuyến bay của mình. Vì vậy nên có **chức năng gửi thông tin cập nhật về chuyến bay cho khách hàng nếu có xảy ra sự thay đổi.**

Hơn nữa để quản lí tốt hơn thì tôi nghĩ cần phải **xem được chi tiết chuyến bay, về số lượng thông tin hành khách cũng như có các chức năng quản lí tác động đến hành khách đó**. Chẳng hạn như từ chối phục vụ.

Ngoài ra nếu có sự thay đổi từ phía khách hàng, **hệ thống cũng cần được cập nhật và thông tin tới các nhân viên để có thể xử lí kịp thời**.

***4. Ngoài khách hàng thì thông tin của phi hành đoàn cũng khá quan trọng và cần quản lí, anh chị nghĩ sao về điểm này?***

Đúng là như vậy, **quản lí phi hành đoàn của chuyến bay** cũng là một chức năng cần có trong hệ thống. Là một nhân viên của bộ phận giám sát, tôi hy vọng có thể trực tiếp quản lí chất lượng và có thể tác động đến phi hành đoàn trong chuyến bay nếu có xảy ra sự cố.

***5. Có thể thấy rằng quản lí chuyến bay là một công việc không hề dễ dàng, số lượng chuyến bay cần quản lí cũng không hề ít, anh chị có nghĩ hệ thống nên cho phép mình tìm kiếm chuyến bay theo mã chuyến bay hay không?***

Đúng vậy, với số lượng đặc thù như vậy thì chức năng tìm kiếm là rất đáng lưu tâm. Tôi là một giám sát viên và mong rằng hệ thống sẽ có chức năng tìm kiếm này, nếu có thể thì **tìm kiếm chuyến bay theo từ khóa gợi ý** là một chức năng rất tuyệt vời.

***6. Về chức năng export thì sao, bên bộ phận mình có cần lấy danh sách dạng file để phục vụ các công việc thủ công khác không ạ?***

Các bộ phận trong ngành hàng không đều liên quan với nhau, công việc cũng khá đa dạng và trong nhiều trường hợp mình cần phải nhập xuất file để đảm bảo hiệu suất. Vậy nên tôi nghĩ **import hay export cũng là một chức năng cần có trong hệ thống.**

***7. Giả sử trong khi thực hiện chuyến bay có xảy ra những sự cố nào đó, vậy bên mình có phương án xử lí như thế nào và có cần thiết quản lí trong hệ thống không ạ?***

Đối với những sự cố liên quan đến hành khách luôn có những biên bản báo cáo, và tùy vào từng trường hợp cụ thể mà bộ phận sẽ xử lí. Sau khi chuyến bay kết thúc cần lưu lại những sự cố đã xảy ra để đánh giá.  Vậy nên từ vị trí của một giám sát viên, tôi cũng muốn **hệ thống có chức năng quản lí sự cố** này.

***8. Giao diện của hệ thống cũng là một yếu tố đáng quan tâm nhỉ, anh chị có yêu cầu gì về mảng này hay không?***

Tôi hy vọng nó sẽ **rõ ràng và dễ sử dụng**. Khối lượng thông tin quản lí có thể sẽ rất phức tạp nên nếu có thể **đơn giản hóa các thao tác** cho nhân viên sử dụng thì sẽ rất hợp lí.