

*КАЧЕСТВО УСЛУГ КАК ФАКТОР ПОВЫШЕНИЯ
КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЯ НА ПРИМЕРЕ
ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ ФГУП «ПОЧТА РОССИИ»*

Е.О. БЕЛОВА

*Кубанский государственный технологический университет,
350072, Российская Федерация, г. Краснодар, ул. Московская, 2,
электронная почта: alena_alenovna@mail.ru*

В статье рассмотрено качество предоставляемых услуг ФГУП «Почта России», поскольку любая компания стремится добиться на рынке устойчивых конкурентных преимуществ, в том числе и за счет качества. Выделены показатели сервиса (бизнес - процесса), которые представляют собой совокупность следующих составляющих: требований к услуге; показателей качества услуги; целевых показателей качества услуги, которые являются целями в области качества услуги. Проведена оценка удовлетворенности клиентов качеством работы организации. Выявлены основные причины, которые снижают качество услуг ФГУП «Почта России». Предлагаемые мероприятия, основанные на триаде люди-технологии-контроль, будут способствовать повышению качества почтовых услуг.

Ключевые слова: качество, управление, оценка, конкурентоспособность, конкуренция, удовлетворенность потребителей

Управление качеством – одна из важнейших сторон менеджмента современного предприятия [1]. Управлять – значит планировать, организовывать исполнение и исполнять, контролировать, анализировать результаты и разрабатывать меры по улучшению [2].

Субъективно любая компания стремится добиться на рынке устойчивых конкурентных преимуществ, в том числе и за счет качества. Однако одного желания мало. Неудовлетворенность потребителей часто является следствием ошибок производителя (поставщика) продукта или услуги [3].

Рассмотрим качество предоставляемых услуг ФГУП «Почта России» и удовлетворенность потребителей. Такой вид инфраструктуры, как почтовая связь, имеет первостепенную важность именно для представителей бизнес-среды. В этой сфере качество услуг значит крайне много. Ведь чем быстрее будет передаваться от отправителя к адресату информация и документы, тем выше и внушительнее станут результаты управления, а также – общие итоги

работы предприятий. Задержка же передачи информации или, тем более, пропажа корреспонденции в пути может привести к серьезным негативным последствиям для предприятий, срыву сделок, падению эффективности работы целых сфер экономики [4].

Почта России работает в соответствии с международными стандартами качества ИСО 9001 и Всемирного почтового союза.

Имеющаяся система документирована, за ней осуществляется регулярный надзор, выявляются и устраняются несоответствия, ведется ее совершенствование. Применение этой системы обеспечивает управление организационной, коммерческой и технической деятельностью предприятия.

Показатели сервиса (бизнес-процесса) представляют собой совокупность:

- требований к услуге;
- показателей качества услуги;
- целевых показателей качества услуги, которые являются целями в области качества услуги (рисунок 1).

Качество услуг почты – это общая характеристика, подразумевающая признаки и достоинства деятельности предприятия в целом, а также – его сотрудников, каждого в отдельности [5]. В целом данная характеристика показывает, насколько эта деятельность удовлетворяет потребителей услуги [6].

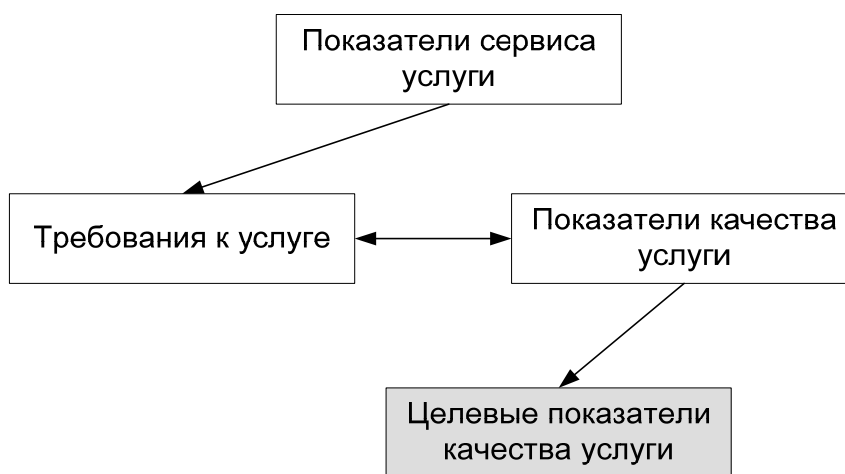


Рисунок 1 – Состав показателей сервиса услуги

На сегодняшний день только 15 % граждан довольны качеством работы ФГУП «Почта России», что отражено на рисунке 2.

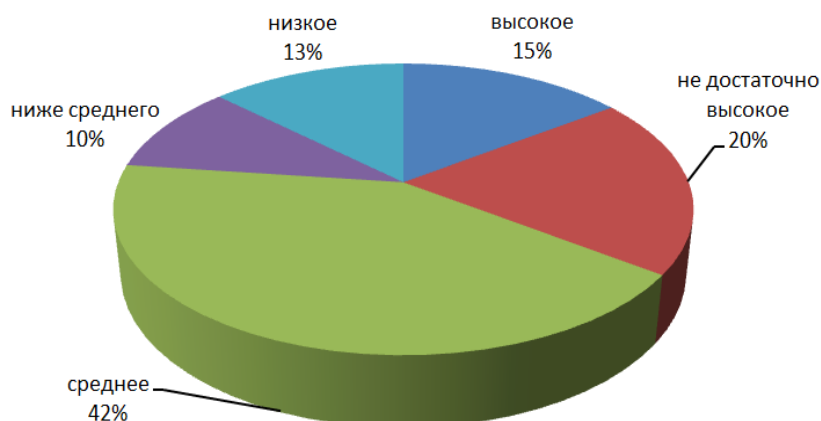


Рисунок 2 – Удовлетворенность клиентов качеством работы Почта России

Основные причины, которые снижают качество услуг ФГУП «Почта России» представлены на рисунке 3.

Первой причиной оказалось длительное ожидание в очереди (32 %). Сотрудники работают медленно, собирая огромные очереди. Кроме того, отсутствует система кондиционирования воздуха в помещениях. При наличии нескольких компьютеров часто работает только один сотрудник, несмотря на полный зал.

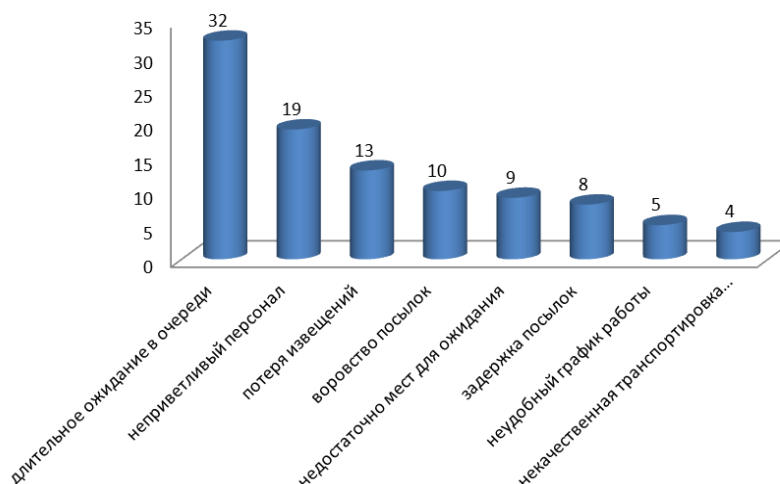


Рисунок 3 – Основные причины недовольства клиентов почтовыми услугами, %

Следующим весомым фактором недовольства клиентов Почты России является хмурый, неприветливый персонал (19 %). Это объясняется тяжелыми

условиями труда и слабой мотивацией сотрудников.

Далее клиенты проявляют большое недовольство по поводу потери извещений почтой (13 %). На почтовый ящик клиента приходило лишь вторичное уведомление о том, что в отделение «Почта России» пришла посылка или заказное письмо. После чего, человек был вынужден платить пени за то, что своевременно не забрал свое имущество обратно с почты.

Также на Почте случаются кражи посылок. Это отметили 10 % респондентов.

На рисунках 4 и 5 отражены утраты и хищения почтовых отправок.

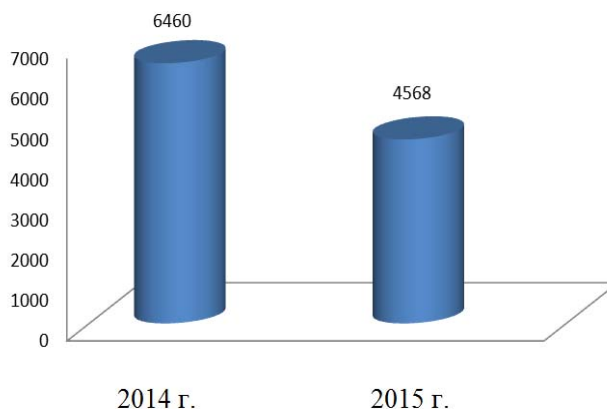


Рисунок 4 – Утраты и хищения почтовых отправок, количество

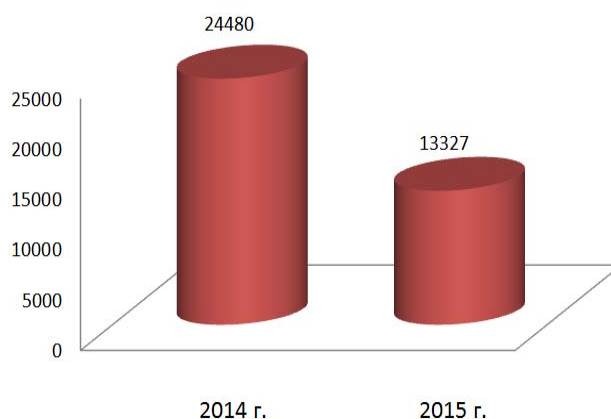


Рисунок 5 – Утраты и хищения почтовых отправок, тыс.р.

В 2014 г. украдено было 6460 шт. Ущерб составил 24480 тыс.р.

В 2015 г. наблюдается снижение краж почтовых отправок. Количество хищений снизилось на 1892 шт. Ущерб от воровства в 2015 г. составил 13327 тыс.р.

Предлагаемые мероприятия по повышению качества почтовых услуг основаны на триаде люди-технологии-контроль [7].

Первое мероприятие относится к персоналу, поскольку он является ключевым фактором успеха в построении качественной организации [8]. В настоящее время, в УФПС Краснодарского края – филиала ФГУП «Почта России» применяется традиционная система материального стимулирования, которая представляет собой фиксированный оклад, дополненный медицинским страхованием работников.

Основой системы материального стимулирования работников УФПС Краснодарского края – филиала ФГУП «Почта России» является переход от фиксированной к смешанной системе оплаты труда, в которой базовая часть оплаты труда будет дополняться надбавками. Данное мероприятие повысит удовлетворенность работников и повысит их производительность труда.

Второе мероприятие предусматривает внедрение инноваций в службе доставки. В настоящее время качественный сервис - это технологичный сервис. Бум интернет-торговли, который прогнозируют в ближайшие пять лет в Краснодарском крае, открывает новую нишу для бизнеса: доставка посылок через почтаматы [9, 10]. Почтаматы и пункты выдачи будут размещаться в крупных розничных сетях, торговых центрах или в любых других местах большой проходимости [11].

Третье направление повышения конкурентоспособности ФГУП «Почта России» - ужесточение отбора работников и профилактического контроля за ними во время работы, поскольку в результате исследования удовлетворенности граждан качеством услуг были выявлены случаи воровства. Предлагается при приёме на работу воспользоваться тестами Midot для определения склонности кандидата к деструктивному поведению и прогнозирования вероятности девиантного поведения в будущем.

Можно сказать, что без повышения эффективной работы почтовой связи невозможен социально-экономический рост страны, производство и реализация продукции и оказания услуг, а также нормальная жизнедеятельность граждан в

современных условиях. Почтовая связь является самым главным инструментом адресного общения населения, обеспечивая экономическое и информационное единство страны. Поэтому в нынешних условиях высокой неудовлетворенности населения качеством предоставляемых услуг ФГУП «Почта России» необходимо внедрять технологические инновации, совершенствовать систему оплаты труда, ввести профилактический контроль работников почты.

Работа выполнена в рамках I Научно-методической конференции, посвященной всемирному дню качества: «Стратегия качества в эффективном менеджменте: опыт построения системы менеджмента качества», КубГТУ, 10 ноября 2016.

ЛИТЕРАТУРА

1. Шаталов М.А., Мычка С.Ю. Механизм повышения конкурентоспособности предприятия как фактор развития отечественной экономики в современных условиях хозяйствования // Актуальные проблемы социально-гуманитарных исследований в экономике и управлении. Материалы II Международной научно-практической конференции профессорско-преподавательского состава, магистров и студентов факультета экономики и управления. 2015. С. 200-203.

2. Mindlin Y.B., Zhukov B.M., Prokhorova V.V., Shutilov F.V., Belova E.O. Main stages of the formation of an economic cluster // International Journal of Economics and Financial Issues. 2016. Т. 6. № S1. С. 261-265.

3. Басюк А.С., Антошкина А.В. Качество услуг и экономическая безопасность предприятий туристско-рекреационной сферы как фундаментальная основа экономически эффективного региона // Вестник Института дружбы народов Кавказа: Теория экономики и управления народным хозяйством. 2016. № 1 (37). С. 12.

4. Белова Е.О., Шутилов Ф.В. Обеспечение конкурентоспособности предприятия сферы услуг // Россия в XXI веке: факторы и механизмы устойчивого развития: сборник статей Международной научно-практической конференции. Пенза, 2016. С. 45-48.

5. Куксова А.В., Белова Е.О. Управление конкурентными преимуществами на основе эксклюзивных ценностей объектов// Сборник научных статей факультета экономики, управления и бизнеса ФГБОУ ВПО «КубГТУ». Краснодар, 2015. С. 165-167.

6. Смольянинова И.В., Шаталов М.А., Ахмедов А.Э. Формирование конкурентных преимуществ предприятий АПК в условиях ограниченности ресурсов // Агропродовольственная экономика. 2016. № 6. С. 6-14

7. Прохорова В.В., Ключко Е.Н. Конкурентоспособность региональных экономических систем // Представительная власть - XXI век: законодательство, комментарии, проблемы. 2015. № 5-6 (140-141). С. 43-46.

8. Попова Ю.Н., Белова Е.О. Различные подходы к управлению знаниями в современной компании // Новые технологии. 2013. № 3. С. 85-90

9. Ермоленко А.А., Лазовская С.В. Сфера услуг: механизмы формирования конкурентных преимуществ // Вестник Адыгейского государственного университета. Серия 5: Экономика. – 2012. – № 1. – С. 227-231.

10. Ермоленко А.А., Лебедева И.С. Рыночные инструменты интенсивного развития сферы рекреационных услуг. – Краснодар: Южный институт менеджмента, 2012. – 126 с.

11. Горелова Г.В., Верба В.А., Захарова Е.Н. Процесс принятия решений и его поддержка на основе когнитивного моделирования // Известия ЮФУ. Технические науки. 2005. – № 10. – С. 13-20

REFERENCES

1. Shatalov M.A., Mychka S.Ju. Mehanizm povysheniya konkurentosposobnosti predpriyatija kak faktor razvitija otechestvennoj jekonomiki v sovremennyh uslovijah hozjajstvovaniya // Aktual'nye problemy social'no-gumanitarnyh issledovanij v jekonomike i upravlenii. Materialy II Mezhdunarodnoj nauchno-prakticheskoy konferencii professorsko- prepodavatel'skogo sostava, magistrov i studentov fakul'teta jekonomiki i upravlenija. 2015. S. 200-203.

2. Mindlin Y.B., Zhukov B.M., Prokhorova V.V., Shutilov F.V., Belova E.O. Main stages of the formation of an economic cluster // International Journal of Economics and Financial Issues. 2016. T. 6. № S1. S. 261-265.

3. Basjuk A.S., Antoshkina A.V. Kachestvo uslug i jekonomicheskaja bezopasnost' predpriyatij turistsko-rekreacionnoj sfery kak fundamental'naja osnova jekonomicheski jeffektivnogo regiona // Vestnik Instituta družby narodov Kavkaza: Teorija jekonomiki i upravlenija narodnym hozjajstvom. 2016. № 1 (37). S. 12.

4. Belova E.O., Shutilov F.V. Obespechenie konkurentosposobnosti predpriyatija sfery uslug // Rossiya v XXI veke: faktory i mehanizmy ustojchivogo razvitija: sbornik statej Mezhdunarodnoj nauchno-prakticheskoj konferencii. Penza, 2016. S. 45-48.

5. Kuksova A.V., Belova E.O. Upravlenie konkurentnymi preimushhestvami na osnove jekskljuzivnyh cennostej ob"ektov// Sbornik nauchnyh statej fakul'teta jekonomiki, upravlenija i biznesa FGBOU VPO «KubGTU». Krasnodar, 2015. S. 165-167.

6. Smol'janinova I.V., Shatalov M.A., Ahmedov A.Je. Formirovanie konkurentnyh preimushhestv predpriyatij APK v uslovijah ogranichennosti resursov // Agroprodovol'stvennaja jekonomika. 2016. № 6. S. 6-14

7. Prohorova V.V., Klochko E.N. Konkurentosposobnost' regional'nyh jekonomicheskikh sistem // Predstavitel'naja vlast' - XXI vek: zakonodatel'stvo, kommentarii, problemy. 2015. № 5-6 (140-141). S. 43-46.

8. Popova Ju.N., Belova E.O. Razlichnye podhody k upravleniju znanijami v sovremennoj kompanii // Novye tehnologii. 2013. № 3. S. 85-90

9. Ermolenko A.A., Lazovskaja S.V. Sfera uslug: mehanizmy formirovanija konkurentnyh preimushhestv // Vestnik Adygejskogo gosudarstvennogo universiteta. Serija 5: Jekonomika. – 2012. – № 1. – S. 227-231.

10. Ermolenko A.A., Lebedeva I.S. Rynochnye instrumenty intensivnogo razvitija sfery rekreacionnyh uslug. – Krasnodar: Juzhnyj institut menedzhmenta, 2012. – 126 s.

11. Gorelova G.V., Verba V.A., Zaharova E.N. Process prinjatija reshenij i ego podderzhka na osnove kognitivnogo modelirovanija // Izvestija JuFU. Tehnicheskie nauki. 2005. – № 10. – S. 13-20

*QUALITY OF SERVICES AS THE FACTOR OF INCREASE
IN COMPETITIVENESS OF THE ENTERPRISE ON THE EXAMPLE
OF THE ORGANIZATION OF WORK OF FEDERAL STATE UNITARY
ENTERPRISE RUSSIAN POST*

E.O. BELOVA

*Kuban State Technological University,
2, Moskovskaya st., Krasnodar, Russian Federation, 350072,
e-mail: alena_alenovna@mail.ru*

In article quality of the provided services Russian Post as any company seeks to achieve in the market of steady competitive advantages including due to quality is considered. Service indicators (business - process) which represent set of the following components are allocated: requirements to service; indicators of quality of service; target indicators of quality of service which are the purposes in area of quality of service. Assessment of satisfaction of clients with quality of work of the organization is carried out. The main reasons which reduce quality of services of Federal State Unitary Enterprise Russian Post are established. The main criteria for assessment of competitiveness of services in delivery are considered. The offered actions based on a triad people-technology-control will promote improvement of quality of post services.

Key words: quality, management, assessment, competitiveness, competition, satisfaction of consumers.