

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
**«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ Н.Г.ЧЕРНЫШЕВСКОГО»**

Кафедра туризма и культурного наследия

АВТОРЕФЕРАТ НА БАКАЛАВРСКУЮ РАБОТУ

Управление качеством обслуживания почтовой связи
(на примере 12 отделения АО «Почта России», г. Саратов)

студентки 4 курса, 431 группы

направление подготовки 43.03.01 «Сервис»

Института истории и международных отношений

Ожигановой Яны Олеговны

Научный руководитель:

Доцент, к.с.н.

_____ М.С. Отнюкова

Зав. кафедрой

Профессор, д.э.н., профессор

_____ Т.В. Черевичко

Саратов 2023

Введение. Актуальность темы. В современном мире, где информационные технологии и интернет стали неотъемлемой частью жизни людей, услуги почтовой связи продолжают оставаться важными для экономики и социального развития страны. В России, несмотря на быстрое развитие цифровых технологий и электронной коммерции, почтовая связь продолжает играть значительную роль в жизни граждан и бизнеса. Однако, конкуренция с новыми видами доставки, такими как курьерские службы и экспресс-доставка, а также высокие требования со стороны потребителей, заставляют почтовые операторы улучшать качество своих услуг. В связи с этим, управление качеством обслуживания почтовой связи становится актуальной и важной темой для исследования.

Теоретические основания бакалаврской работы основаны на трудах таких авторов как Савинская Т.И., Карнаухова В.К., Дегтярев Д.С., Лебедев М.С., Стрельченко Е.А. Указанная проблема качества обслуживания вызывает интерес как среди отечественных, так и зарубежных ученых, таких как Ю. П. Адлер, Н. Ю. Арбузова, Л. М. Багандова, С. А. Калугина, Р. В. Котунов, Н. В. Фридемманн, М. Б. Понявина, Е. В. Шеметова и др. Проблема исследования заключается в выявлении оптимальных способов улучшения качества обслуживания клиентов на предприятии сервиса.

Цель бакалаврской работы – исследование управления качеством обслуживания почтовой связи, а также разработка рекомендаций по повышению качества обслуживания почтовой связи 12 отделения АО «Почта России».

Для достижения поставленной цели будут решены следующие **задачи**:

1. Изучение теоретических основ управления качеством обслуживания в сфере почтовой связи;
2. Анализ текущего состояния качества обслуживания в 12 отделении АО "Почта России";
3. Идентификация проблемных областей и причин, влияющих на низкое качество обслуживания;
4. Дать общую характеристику предприятия;

5. Разработать рекомендации по повышению качества обслуживания в 12 отделении АО «Почта России»;

6. Оценить эффективность предложенных рекомендаций.

Объект бакалаврской работы – 12 отделение АО «Почта России», г. Саратов.

Предмет бакалаврской работы – процесс управления качеством обслуживания почтовой связи на примере 12 ОПС г. Саратов.

Эмпирическая база бакалаврской работы включает в себя следующие методы:

1. Организационный аудит деятельности 12 ОПС г. Саратов;
2. Опрос клиентов с целью выявления недостатков в обслуживании (было опрошено 93 человека);
3. Контент-анализ отзывов клиентов 12 ОПС г. Саратов для оценки уровня их удовлетворенности услугами (отзывы Google.com, adresator.org, опрос клиентов в ОПС).

Практическая значимость работы заключается в возможности применения разработанных рекомендаций в деятельности 12 ОПС г. Саратов, что может способствовать повышению качества предоставляемых услуг и удовлетворенности клиентов.

Структура работы. Бакалаврская работа состоит из введения, трёх глав, заключения и списка использованных источников.

Во введении раскрывается актуальность темы, определяются цель, задачи, объект и предмет исследования, а также описываются методы исследования и научная новизна работы.

В первой главе изучаются теоретические аспекты управления качеством обслуживания почтовой связи.

Вторая глава посвящена исследованию качества почтового обслуживания и анализу деятельности 12 ОПС АО «Почта России» г. Саратов.

Третья глава содержит рекомендации по улучшению качества обслуживания в 12 ОПС «АО Почта России».

Заключение содержит основные выводы и результаты исследования, а также формулирует предложения для практической реализации разработанных рекомендаций.

Список использованных источников включает нормативные документы, научную литературу, статьи и публикации, отражающие современные тенденции и подходы в управлении качеством обслуживания почтовой связи, а также материалы, полученные в ходе собственного исследования.

Таким образом, данная работа представляет собой комплексное исследование управления качеством обслуживания почтовой связи на примере 12 ОПС г. Саратов. Результаты работы могут быть использованы как для научных целей, так и для практической деятельности почтовых операторов и других заинтересованных сторон.

Основное содержание бакалаврской работы

Почтовая связь является неотъемлемым элементом социальной инфраструктуры общества и одним из важнейших механизмов обеспечения экономических, социальных и политических отношений в Российской Федерации. Развитие рынков услуг почтовой связи, включающие информационные, товарные, финансовые потоки являются важной составляющей социально - экономического развития страны. Необходимо отметить, что традиционные услуги почтовой связи имеют высокую социальную направленность. Услуги почтовой связи на территории Российской Федерации оказывают организация федеральной почтовой связи, а также 57 негосударственных операторов почтовой связи, пришедших на рынок в 90-х годах прошлого века.

Дипломная работа посвящена разработке рекомендаций по повышению качества обслуживания в 12 отделениях АО "Почта России" в городе Саратов. В работе проведен анализ текущего состояния обслуживания в указанном отделении, выявлены основные проблемы и недостатки. Затем были предложены конкретные мероприятия, направленные на улучшение процесса обслуживания и повышение удовлетворенности клиентов.

В рамках исследования были использованы различные методы и подходы, такие как анализ статистических данных, проведение опросов среди клиентов, анализ рабочих процессов. Это позволило получить полную картину текущей ситуации и выделить ключевые аспекты, требующие внимания и улучшения.

В первой главе исследования рассматриваются основные аспекты, связанные с качеством обслуживания на предприятиях почтовой связи. В частности, изучаются составляющие качественного обслуживания, которые существенно влияют на удовлетворенность клиентов и успех организации.

Одной из основных составляющих качественного обслуживания является эффективность доставки почты. Клиенты ожидают своевременной и надежной доставки писем, посылок и других почтовых отправлений.

Второй аспект - оперативность обработки почты. Отделение почтовой связи должно быть способно обрабатывать почтовые отправления, сортировать их по назначению и осуществлять передачу для дальнейшей доставки. Исследуются процессы и технологии обработки почты, такие как автоматизированные системы сортировки и методы оптимизации процессов, чтобы гарантировать оперативность и точность обработки.

Качество взаимодействия с клиентами также играет важную роль в обслуживании почтовой связи. Рассматриваются методы и практики, используемые для общения и взаимодействия с клиентами, включая процессы приема и выдачи почтовых отправлений, обработку жалоб и предоставление информации.

Кроме того, анализируется политика управления качеством обслуживания, принятая в почте России. Изучаются стандарты, нормативы и методы оценки качества, которые используются в организации. Это позволяет понять основные принципы и подходы, на которых основывается управление качеством обслуживания на примере почты России.

В результате первая глава исследования предоставляет теоретические основы для дальнейшего анализа и оценки качества обслуживания в конкретном 12 отделении АО "Почта России" в городе Саратове.

Во второй главе исследования фокусируется на изучении качества предоставляемых услуг в конкретном 12 отделении АО "Почта России" в городе Саратове. Для этого проводится организационно-экономическая характеристика данного отделения, которая помогает понять его структуру, функции и особенности работы.

В рамках анализа обеспечения и оценки качества обслуживания в 12 отделении применяются различные подходы и методы. Оценивается эффективность работы персонала, организация обработки и сортировки почтовых отправлений.

Особое внимание уделяется идентификации проблемных областей и слабых мест в обслуживании. Проведен опрос клиентов, чтобы выявить

основные причины недовольства и проблемы, с которыми они сталкиваются при использовании услуг почты. Это помогает определить наиболее важные аспекты, требующие улучшения.

Таким образом, вторая глава исследования позволяет получить полное представление о текущем состоянии качества обслуживания в 12 отделении почты России города Саратова и определить конкретные направления для его улучшения.

Третья глава исследования направлена на разработку конкретных рекомендаций и мероприятий, которые будут способствовать повышению качества обслуживания в 12 отделении АО "Почта России" города Саратова. Предлагаемые мероприятия основаны на вышеупомянутых теоретических основах и результатах анализа, проведенного в предыдущих главах, и охватывают различные аспекты, которые важны для успешного управления качеством обслуживания.

Основные мероприятия, рекомендуемые для повышения качества обслуживания в 12 отделении, включают:

1. Обучение и развитие: Организация специализированных тренингов и программ обучения для сотрудников, направленных на развитие навыков обслуживания клиентов, эффективного взаимодействия с техническими средствами и применение современных методов работы. Это позволит персоналу быть лучше подготовленным и компетентным в выполнении своих задач.

2. Мотивация и поощрение: Введение системы материальной и нематериальной мотивации для сотрудников, которая будет стимулировать их к достижению высоких показателей качества обслуживания. Это может включать премии, поощрительные программы, вознаграждения за достижения и установление четких целей и ожиданий.

3. Улучшение коммуникации: Создание эффективной системы коммуникации внутри отделения между сотрудниками. Это включает установление открытого диалога, принятие обратной связи от клиентов,

обучение сотрудников навыкам эффективного общения и улучшение информационного обмена внутри организации.

4. Оптимизация рабочих процессов: Анализ и оптимизация текущих рабочих процессов в отделении, с целью улучшения эффективности и сокращения времени обработки и доставки почты.

5. Культура и клиентоориентированность: Развитие клиентоориентированной культуры внутри организации, где каждый сотрудник понимает важность обслуживания клиентов и ставит их потребности на первое место. Это может быть достигнуто через проведение тренингов, пропаганду ценностей обслуживания и установление стандартов качества обслуживания.

Вышеуказанные мероприятия позволят значительно повысить качество обслуживания в 12 отделении АО "Почта России" города Саратова. Они направлены на обучение персонала, создание мотивации, улучшение коммуникации, оптимизацию процессов и развитие клиентоориентированной культуры. Реализация этих рекомендаций способствует созданию устойчивой и конкурентоспособной почтовой службы, способной эффективно удовлетворять потребности клиентов и поддерживать их доверие. Результаты исследования и разработанные рекомендации имеют практическую значимость для руководства АО "Почта России". Внедрение предложенных мероприятий позволит повысить уровень качества обслуживания, улучшить взаимодействие с клиентами и повысить их удовлетворенность. Кроме того, реализация рекомендаций способствует эффективной организации работы отделений, что приводит к повышению общей эффективности компании.

В заключении бакалаврской работы подчеркивается важность дальнейшего развития и совершенствования обслуживания в почтовой сфере, а также необходимость постоянного анализа и улучшения процессов с учетом изменяющихся потребностей и требований клиентов. Работа является ценным вкладом в область управления качеством обслуживания и может быть использована в дальнейших исследованиях и практической деятельности в области почтовой связи.

Заключение. Итак, проведенный анализ качества обслуживания (на примере 12 ОПС АО «Почта России») позволил сделать ряд выводов как теоретического, так и практического характера.

Теоретический анализ показал, что сущность качества обслуживания в почтовой связи заключается в удовлетворении потребностей клиентов и достижении их ожиданий. Это включает предоставление высокого уровня услуг, таких как оперативная доставка отправлений, сохранность посылок, удобство использования почтовых услуг и дружелюбное обслуживание. Качество обслуживания также связано с эффективностью работы логистических систем и профессионализмом персонала. Важным аспектом является обратная связь с клиентами и их удовлетворенность услугами. Главная цель заключается в создании положительного опыта взаимодействия с почтовой организацией, удовлетворении клиентских потребностей и повышении общего уровня обслуживания.

В аналитической части работы были проведены практические исследования, направленные на более глубокое изучение рассматриваемой проблемы. Мы использовали различные методы сбора данных, такие как анкетирование, наблюдение и анализ документов. С помощью этих исследований мы получили конкретные факты и цифры, которые помогли нам более точно оценить текущую ситуацию и выявить основные проблемы и вызовы в области управления качеством обслуживания почтовой связи. Исследования также позволили нам выявить причины снижения качества обслуживания и выработать предложения и рекомендации по его улучшению. Практические исследования являются важным компонентом нашей работы, поскольку они основаны на реальных данных и помогают нам принять обоснованные решения и разработать эффективные стратегии управления качеством обслуживания в сфере почтовой связи.

Результаты анализа деятельности предприятия почтовой связи АО "Почта России" позволяют сделать несколько ключевых выводов. Во-первых, были выявлены некоторые проблемные области, такие как недостаточная

эффективность логистических систем, некомпетентность персонала и недостаточное качество обслуживания. Во-вторых, были идентифицированы возможности для улучшения работы предприятия, включая повышение квалификации персонала, оптимизацию рабочих процессов и внедрение современных технологий. И наконец, было выделено значение управления качеством обслуживания и важность разработки и внедрения политики управления качеством, направленной на улучшение процессов и удовлетворение потребностей клиентов.

Проведенный опрос среди 93 клиентов 12 ОПС предоставил ценные результаты, которые отражают мнение клиентов о качестве обслуживания и их предпочтениях. Большинство опрошенных (30%) используют услуги 12 ОПС каждую неделю, в то время как 45% посещают их раз в месяц. Отправка и получение писем и посылок являются наиболее популярными услугами, используемыми клиентами (соответственно 75% и 90%). В то же время, некоторые аспекты обслуживания требуют улучшения, такие как время ожидания в очереди (средняя оценка 2,7) и общее впечатление от обслуживания (средняя оценка 3,6). Клиенты также выразили свои предложения и пожелания, которые включают улучшение времени ожидания, более четкую и актуальную информацию о статусе отправок и обучение сотрудников для повышения их компетентности. Возрастной диапазон клиентов варьирует от 19 до 60 лет, преобладают клиенты в возрасте от 30 до 45 лет, а женщины составляют 55% опрошенных. Эти результаты играют важную роль в понимании потребностей и предпочтений клиентов, и могут быть использованы для разработки мероприятий по улучшению качества обслуживания в 12 ОПС.

Обобщив результаты проведенных исследований, нами была определена основная проблема - клиенты высказывают недовольство по поводу времени ожидания в очереди и доступности информации о статусе отправок. Также было выявлено, что уровень компетентности и вежливости сотрудников требует улучшения. Клиенты также высказали предложения о необходимости обучения сотрудников для повышения их квалификации. Эти факторы оказывают

негативное влияние на общее впечатление посетителей от обслуживания.

Для решения данной проблемы в сфере почтовой связи на Почте России, предлагаются следующие рекомендации по совершенствованию системы мотивации персонала:

1. Внедрение системы поощрений за достижение результатов:

- Установление системы премирования и бонусов для сотрудников, которые достигают высоких показателей в области качества обслуживания, сокращения времени доставки, повышения клиентской удовлетворенности и пр.

- Предоставление возможности получения дополнительных поощрений за превышение плановых показателей и выполнение задач по оптимизации процессов.

2. Создание благоприятной рабочей среды и улучшение условий труда:

- Обеспечение комфортных рабочих мест и современного оборудования, которые позволят сотрудникам эффективно выполнять свои обязанности.

- Регулярный мониторинг и оценка рабочих условий с целью выявления и устранения возможных проблем и недостатков.

Оценка общей социальной эффективности проекта требует комплексного подхода и учета различных факторов. Проект на Почте России, направленный на улучшение качества обслуживания клиентов через обучение сотрудников и разработку системы мотивации, имеет потенциал для достижения положительного социального эффекта.

Улучшение уровня обслуживания клиентов может привести к повышению удовлетворенности клиентов, улучшению их опыта и удовлетворению их потребностей. Это создает положительное влияние на общественное благополучие, так как удовлетворенные клиенты часто ощущают большую ценность и получают лучший сервис.

Улучшение продуктивности и качества работы, а также снижение числа ошибок и несоответствий, способствуют более эффективному функционированию организации и повышению ее конкурентоспособности. Это может сказаться на экономическом развитии и социальном благополучии,

создавая больше рабочих мест и стимулируя экономический рост.

Таким образом, можно сказать, что проект на Почте России имеет потенциал для достижения положительного социального эффекта, однако конкретная оценка его общей социальной эффективности требует дополнительного анализа и измерения результатов.

Внедрение данных рекомендаций поможет повысить качество почтового обслуживания за счет мотивации сотрудников, а также улучшить качество обслуживания и эффективность работы в Почте России. Внедрение данных рекомендаций будет являться важным шагом в улучшении качества почтового обслуживания. Однако, для конкретной оценки общей социальной эффективности проекта необходимо провести дополнительные исследования и анализировать данные до и после внедрения проекта. Важно учитывать контекст и особенности организации, а также потенциальные внешние факторы, которые могут повлиять на результаты проекта.

Также следует учесть особенности почтовой отрасли, такие как повышенная нагрузка в пиковые периоды, сложности логистики и доставки в удаленные районы. Для решения этих проблем могут потребоваться дополнительные меры, например, улучшение инфраструктуры, внедрение новых технологий и автоматизации процессов.

В целом, внедрение рекомендаций по улучшению качества обслуживания является важным шагом, но требует комплексного подхода и дополнительных усилий для достижения значимого положительного эффекта в работе Почты России.