

## УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ ПОЧТОВОЙ УСЛУГИ

Повышение эффективности производства и качества работы на современном этапе является ключевой проблемой развития экономики Республики Беларусь. Проблема качества охватывает все стороны хозяйственной деятельности: высокое качество – это сбережение труда и материальных ресурсов, рост экспортных возможностей, а, в конечном счете, лучшее, более полное удовлетворение потребностей общества.

Поскольку продукцией почтовой связи является полезный эффект от пересылки почтовых отправлений и нарушение качества продукции может значительно снизить полезность этого эффекта, а в ряде случаев нанести непоправимый ущерб, то становится очевидным, что обеспечение необходимого качества в почтовой подотрасли приобретает особо важное значение.

Услуга по определению СТБ ИСО 9000-2006 «Основные положения и словарь» является одной из категорий продукции. Однако в процессе формирования механизма управления качеством услуг, в частности, при разработке стандарта для почтовых услуг, проектировании и внедрении системы качества необходимо учитывать специфические особенности и характеристики почтовой услуги, которые, прежде всего, отражаются на понятии ее качества. Данный аспект проблемы требует специального рассмотрения.

Показатели качества работы почтовой связи можно разделить на две основные группы: показатели качества обслуживания и показатели качества продукции.

Показатели качества обслуживания характеризуются плотностью сети объектов почтовой связи и временем их действия.

Плотность сети объектов почтовой связи – радиус обслуживаемой одним объектом связи территории и количеством населения на один объект.

Продолжительность действия объектов связи характеризует доступность средств связи по времени в течение суток и недели (начало и окончание работы, а также регламентированные перерывы и выходные дни).

Под качеством продукции объектов связи понимается совокупность свойств, обуславливающих ее пригодность удовлетворять требованиям, предъявляемым потребителями к продукции связи в соответствии с ее назначением.

Качество продукции почтовой связи характеризуется следующей группой показателей:

- скорость пересылки, обработки и доставки почтовых отправлений;
- устойчивость и регулярность действия связи;
- сохранность почтовых отправлений;
- выполнение требований почтовых правил;
- отсутствие жалоб на работу объектов почтовой связи.

В решении вопросов управления качеством в общегосударственном масштабе особенно актуальна роль стандартизации и последующей сертификации. Анализ состояния дел в области стандартизации и сертификации почтового сектора Республики Беларусь показывает, что на сегодняшний день многое сделано. Но существует ряд проблем, нерешенность которых тормозит развитие отечественного рынка почтовых услуг, создает барьер на пути к интеграции в мировое почтовое хозяйство, порождает

определенного рода противоречия в обществе. В частности, основным критерием оценки качества услуги становятся реакции потребителя, которая не поддается прямой количественной оценке и проявляется как совокупность объективных и субъективных параметров. К объективным параметрам относится востребованность услуги на рынке, которая отражает реакцию потребителя на рыночные характеристики услуги и может быть оценена количественно на основе статистических данных об объемах предоставленных услуг. К субъективным параметрам можно отнести реакцию потребителя на качество обслуживания. Таким образом, можно условно выделить «количественные» и «качественные» показатели качества обслуживания. В соответствии со стандартом предприятия СТП СМК 8.2.0-01-2006 «Оценка удовлетворенности потребителей» республиканским унитарным предприятием «Белпочта» (далее по тексту – РУП «Белпочта») осуществляется оценка качества предоставления услуги по следующим критериям, (см. рисунок 1):

а) надежность – способность предоставить услугу точно и основательно. Надежность включает в себя доступность, сохранность и своевременность (т.е. возможность получения услуги, сохранность вложения, обеспечение сроков доставки);

б) материальность – восприятие помещений ОПС, оборудования, внешнего вида персонала и других физических свидетельств услуги;

в) отзывчивость – желание помочь клиенту и быстрое оказание ему услуги;

г) уверенность – воспринимаемая компетентность и вежливость персонала. Формируемое доверие предприятия и персонала к себе, и другие.



**Рисунок 1 – Характеристики (показатели) качества услуги**

Для наглядности и обеспечения сопоставимости результатов анализа и оценки удовлетворенности пользователей услуг почтовой связи, используется балльная шкала измерения удовлетворенности пользователей.

Пользователю предлагается оценить соответствие предоставляемой услуги почтовой связи, своим требованиям и ожиданиям путем простановки по каждому показателю соответствующего количества баллов, характеризующих степень удовлетворенности.

Удовлетворенность пользователей определяется:

а) рассчитывается средняя балльная оценка по каждому критерию по всем анкетам по формуле:

$$\bar{b}_k = \frac{\sum_{i=1}^n b_i K_{bi}}{\sum_{bi=1} K_{bi}} \quad (1)$$

где  $b_i$  – балльная оценка по  $i$ -му критерию;

$K_{bi}$  – количество респондентов, оценивших критерий по  $b_i$  баллу;

$n$  – максимальный балл.

б) рассчитывается процент удовлетворенности по всем анкетам по каждому критерию по формуле:

$$A_i = \frac{\overline{b_i}}{b_{\max}} * 100\% , \quad (2)$$

где  $b_{\max}$  – максимальная балльная оценка.

в) рассчитывается средний процент удовлетворенности по всем критериям и анкетам по формуле:

$$A_{\text{ср}} = \frac{\sum A_i}{m} , \quad (3)$$

где  $m$  – количество критериев.

По полученным данным оценивается удовлетворенность пользователей услуг почтовой связи по проведенному исследованию:

$A_{\text{ср}} < 40\%$  – качество услуг оценивается пользователем как неудовлетворительное (2 балла);

$40\% \leq A_{\text{ср}} < 60\%$  – качество услуг оценивается пользователем как удовлетворительное (3 балла);

$60\% \leq A_{\text{ср}} < 80\%$  – качество услуг оценивается пользователем как хорошее (4 балла);

$A_{\text{ср}} \geq 80\%$  – качество услуг оценивается пользователем как отличное (5 баллов).

На наш взгляд, метод оценки качества, который используется РУП «Белпочта» трудоемкий и затратный. Он не в полной мере и не оперативно может оценить качество всех предоставляемых услуг (их более 50). По мнению автора, необходимо использовать иные методики оценки качества почтовых услуг.

*А.И. Субботенко, ассистент  
УО «БГЭУ», (г. Минск)*

## УПРАВЛЕНИЕ САХАРНЫМИ КОМПЛЕКСАМИ

Свеклосахарный подкомплекс занимает важнейшее место в структуре АПК Беларуси, от эффективности его функционирования зависит не только прибыльность АПК, но и продовольственная безопасность страны. Республика Беларусь планомерно проводит коренные рыночные преобразования экономической системы, направленные на повышение конкурентоспособности продукции. Ускорение темпов развития АПК республики во многом зависит от эффективного использования всех факторов производства, укрепления материально-технической базы предприятий, внедрения достижений НТП. В связи с этим особого внимания заслуживают вопросы государственного регулирования внутреннего рынка сахара в целях защиты отечественного товаропроизводителя, создания эффективного механизма финансирования сахарного комплекса, организации взаимовыгодных отношений в процессе производства среди субъектов отрасли.

Государственное регулирование внутреннего рынка сахара в целях защиты отечественного товаропроизводителя, создание эффективного механизма финансирования сахарного комплекса, организация взаимовыгодных отношений в процессе производства среди субъектов сахарного комплекса – все эти аспекты привлекают пристальное внимание в зарубежных странах.