

ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ПОЧТОВЫХ УСЛУГ

Стабильное функционирование государственной почтовой связи в условиях жесткой конкуренции на рынке почтовых услуг и отсутствие реальной финансовой поддержки со стороны государства невозможно без развития на действующей сети новых, быстро развивающихся и окупающихся услуг. В этих условиях понятие «предоставление услуг» приобрело другое значение: «продажа услуг». В связи с этим у почты появилась новая задача: завоевание клиентов. Это можно сделать лишь путем улучшения качества работы объектов почтовой связи и качества услуг почтовой связи.

Повышение качества обслуживания может быть достигнуто только в рамках создаваемой и внедряемой системы управления качеством, осуществляемой на основе учета, контроля и анализа различных аспектов деятельности предприятия. При этом все показатели качества услуг можно подразделить на количественные и качественные.

Применительно к конкретным видам услуг номенклатура групп и состав их показателей качества могут быть другими.

Основным критерием оценки качества почтовой услуги является реакция потребителей, 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. Данный параметр достаточно сложно представить в количественном выражении, но можно оценить качественно, анализируя данные о претензиях клиентов и соответствии качества услуг внутренним и внешним стандартам.

Рассмотрим возможность количественной оценки уровня качества обслуживания потребителей почтовых услуг для предприятий РУП «Белпочта», имеющих широкую сеть филиалов. В основе данного метода лежит проведение сравнительного анализа внутренних данных о работе отдельных структурных подразделений (городских отделений почтовой связи (ГОПС)). Одновременно составим по результатам анализа рейтинг качества обслуживания по ГОПС.

Для данного метода оценки качества предоставления услуг необходимы следующие показатели:

- диапазон услуг, предлагаемых в данном ГОПС;
- изменение диапазона услуг, предлагаемых в данном ГОПС;
- изменение количества отдельных услуг, выделенных РУП «Белпочта» в качестве основных.

Данная система показателей позволяет не только провести косвенную оценку реакции потребителя, выражающуюся в увеличении объемов потребляемых услуг и полноте обслуживания клиента, но также сделать вывод о востребованности услуги на рынке.

Для проведения оценки качества необходимы статистические данные об объемах оказанных услуг за расчетный период в разрезе ГОПС. При построении модели оценки ГОПС используются следующие обозначения:

V_{ik}^j – объем услуг по i -й услуге в j -ом ГОПС за k -ый период;

$D_{i t}^j$ – изменение объема услуг по i -й услуге в j -ом ГОПС по сравнению с предыдущим периодом;

$D_{i p}^j$ – изменение объема услуг по i -й услуге в j -ом ГОПС по сравнению с аналогичным периодом прошлого года;

P^j – оценка j -ом ГОПС по данному показателю;

t – текущий период;

p – предыдущий период.

При этом,

$$D_{i t}^j = V_{i k}^j - V_{i k-1}^j, \quad (1)$$

где $(k-1)$ – предыдущий квартал;

$$D_{i t}^j = V_{i k_1}^j - V_{i k_2}^j, \quad (2)$$

где k_1 – анализируемый период;

k_2 – соответствующий период предыдущего года.

Для оценки показателя диапазона услуг, предлагаемых в ГОПС, вводится

признак предоставления услуги в ГОПС $S_{i k}^j$, устанавливаемый следующим образом:

$$S_i^j = \begin{cases} 1, \text{ при } V_{i k}^j > 0 \\ 0, \text{ при } V_{i k}^j = 0 \end{cases} \quad (3)$$

Диапазон услуг вычисляется по формуле:

$$R^j = \frac{\sum_{i=1}^r S_{i k}^j}{r} * 100\%, \quad (4)$$

где R^j – диапазон услуг, предлагаемых в j -ом ГОПС, то есть показатель, определяющий насколько полно представлен ряд услуг в данном ГОПС.

В частности диапазон услуг в ГОПС РУП «Белпочта» достаточно широкий, минимальное значение равно 33%, максимальное – 93%. Это свидетельствует о том, что уровень качества предоставления почтовых услуг различный, руководству РУП «Белпочта» следует систематически проводить **мероприятия по «выравниванию» точек продаж.**

Весь спектр услуг, предоставляемых объектами почтовой связи, может быть сгруппирована по различным признакам:

- по типу клиентов;
- по услугам, относящимся к одному направлению;
- кроме того, отдельно оцениваются услуги, представляющие особый интерес для предприятия, например, находящиеся на стадии апробации или, наоборот, которые предполагается изъять из обращения.

Таким образом, рассчитав показатель диапазона отдельно по каждой группе услуг, можно определить отделения почтовой связи, наиболее активно развивающие определенный тип услуг или, наоборот, уделяющие недостаточное внимание продвижению той или иной группы услуг на рынке.

Причинами низких показателей динамики диапазона, связанными с качеством обслуживания, могут быть: невнимание руководства к продвижению отдельных услуг; концентрированность точки продаж на какой-то отдельной группе услуг в ущерб

другим; недостаточная заинтересованность персонала в продвижении как отдельных групп услуг, так и услуг вообще; неудобство местоположения ГОПС; отсутствие достаточного информационного обеспечения и т.д.

В случае выявления одной из вышеперечисленных причин или какой-либо другой причины, связанной с качеством обслуживания, необходимо обратиться к практике тех точек продаж, которые имеют наиболее высокие показатели.

Предложенный метод оценки качества предоставления услуг позволит РУП «Белпочта» не только определить узкие места, выявить направления развития и совершенствования качества обслуживания, но и поощрять работников тех объектов, где высокие показатели. Кроме того, по полученным результатам можно установить плановые показатели, которые должны быть достигнуты всеми ГОПС, и определить мероприятия, достижение которых позволит существенно повысить качество обслуживания потребителей услуг почтовой связи.

Литература

1. Пономарева Т.А., Супругина М.С. Качество услуг: качественные параметры оценки // Маркетинг в России и за рубежом. – 2005. - №1.
2. Пономарева Т. А. Использование технологий бенчмаркинга для улучшения качества услуг // Маркетинг в России и за рубежом. – 2005. - №5.

Стрельченко В., д.и.н., профессор

Особская И., Цюмак И., Балтийская Международная Академия (г. Рига)

ОЦЕНКА ФРАХТА ГРУЗОПЕРЕВОЗЧИКА

Для расчета оценки фрахта необходимо иметь входящие данные, при подстановке которых можно сделать вычисления и принять правильное решение. Для подсчета прямых расходов на рейс достаточно иметь данные о маршрутах, технические данные об используемых транспортных средствах и ставки заработной платы водителей.

Поскольку маршруты постоянны, их можно сгруппировать, указав расстояния в км и рассчитать общий пробег. По норме расхода на данную марку машины можно рассчитать количество топлива на весь пробег и его стоимость в зависимости от вместимости баков. При необходимости учитывается расход присадки AdBlue для экологического двигателя, а так же расходы на мойку, паркинги и др. Рассчитывается также ставка заработной платы для водителя, которая тоже зависит от пробега и представляет собой коэффициент, например, 0,08Ls за км.

Все эти расходы суммируются и дают представление о расходах на данный рейс. После этого, зная предлагаемые суммы фрахтов, легко оценить предложения по фрахтам и принять решение для выбора наиболее выгодного предложения и оптимального маршрута.

Приведенная ниже модель даст возможность так же просчитать варианты разных маршрутов, колебания цены топлива, дорог, а так же вариант отправки паромом.

Модель представляет собой файл Microsoft Excel, состоит из четырех листов. На первом листе «расстояния» сведены в список маршруты, подсчитан километраж и приведены цены за оплату дорог.

Функция VLookup и обеспечивает вертикальный (VLookup) поиск значений в массиве.

Беларускі дзяржаўны эканамічны ўніверсітэт. Бібліятэка

Белорусский государственный экономический университет. Библиотека.

Belarus State Economic University. Library.

<http://www.bseu.by>