

- влияние региональной специфики (позволяет дифференцированно оценивать результаты работы подразделений и дает дополнительные возможности в выявлении лучшего опыта);

- наличие разнообразной по потребностям, доходам клиентуры (позволяет лучше изучить специфику поведения различных групп клиентов, их мотивацию и предпочтения, в том числе в части качества обслуживания);

- использование объектами связи самых современных информационных систем, с помощью которых можно наладить сбор и учет необходимой информации;

- универсальность почтовой связи, которая позволяет использовать наработки, созданные для одной группы почтовых услуг, применительно к другим.

Таким образом, для объектов почтовой связи складывается положительная ситуация не только для организации системы управления качеством услуг, но и для проведения результативных внутренних бенчмаркингвых исследований.

Эти исследования, по сути, являются не только внутренним бенчмаркингом, но также имеют черты, характерные для конкурентного и функционального бенчмаркинга.

Поскольку целью бенчмаркингвых исследований для объектов связи является улучшение качества предоставления услуг, то первой ступенью создания бенчмаркингвой системы в почтовой связи можно считать внедрение системы оценки (управления) качества предоставления услуг.

В качестве базового инструментария бенчмаркингвого исследования можно использовать методики оценки качества услуг.

Н.А. Стрельская

Белорусский государственный экономический университет (Минск)

СИСТЕМА МАССОВОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НА ПРИМЕРЕ ОТДЕЛЕНИЯ ПОЧТОВОЙ СВЯЗИ

Почтовая связь выполняет функции, возложенные на нее обществом, однако различные факторы влияют на среду, в которой она функционирует. Во всем мире почтовые службы вынуждены менять свою структуру, методы функционирования и регламентацию, чтобы соответствовать новым потребностям клиентуры.

Проблема исследования процессов функционирования систем, мгновенно изменяющих свое состояние под воздействием внешних и внутренних событий, является достаточно актуальной. К таким системам, в частности, относятся экономические системы, системы передачи информации по сетям связи и др.

Одним из аспектов моделирования процессов функционирования систем является моделирование с целью поддержки принятия решений

руководителями предприятий. Такие решения руководители принимают, опираясь на мнение специалистов области либо предшествующий опыт аналогичных предприятий, что не всегда приемлемо и гарантирует необходимый результат. В этих условиях моделирование системы, относительно которой должно быть принято решение, с применением разных вариантов может дать точный ответ на вопрос: «Какой из вариантов поведения гарантирует наилучший результат?».

Стремление рационально обслуживать потребителей приводит к необходимости изучения закономерностей образования очередей в отделениях почтовой связи. Знание этих закономерностей должно помочь решению вопроса о числе касс, которые возможно установить для обслуживания клиентов.

Проанализировав существующие системы, можно сделать вывод, что отделение почтовой связи относится к незамкнутым системам массового обслуживания с неоднородными заявками и несколькими устройствами обработки. В общем случае схема работы такой системы выглядит следующим образом: заявки поступают на вход системы согласно некоторому закону распределения (распределение по показательному закону), попав в систему, заявка поступает на одно из устройств (если нет очереди) или в одну из очередей к устройствам (в рассматриваемом случае — выбор клиентом меньшей очереди к окну оператора), после поступления на устройство и обработки заявка покидает систему (в рассматриваемом случае — обслуженный клиент уходит из отделения почтовой связи).

Из описания системы следует, что данная модель должна быть усложнена: длину очереди следует ограничить, т.е. учесть случаи, когда заявка покинет систему не обслуженной (отказ) (в рассматриваемом случае — клиент не станет стоять слишком большую очередь), система с неоднородными заявками подразумевает разное время обслуживания заявок (в рассматриваемом случае — клиентам предоставляются разные услуги, выполнение которых занимает разное время). Также следует ограничить время симуляции и количество заявок, поступивших за это время (в рассматриваемом случае — ограничение времени — рабочие часы отделения почтовой связи, ограничение количества заявок — число вошедших за день клиентов).

Таким образом, используемая технология моделирования производственной деятельности отделения почтовой связи как системы массового обслуживания позволяет оценить и выбрать наиболее эффективный вариант модели, учитывая динамичность системы под влиянием различных внутренних (например, изменение технологии оказания услуг, структуры объекта почтовой связи, номенклатуры услуг и др.) и внешних (например, конъюнктура рынка, изменение спроса потребителей услуг, социально-экономическая политика и др.) факторов. Такой подход позволяет определить источники роста производительности труда и увеличения прибыли и уточнить, изменение каких параметров позволит достичь наибольшего экономического эффекта.