

ВУЗ

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА
на тему:
«ТЕМА»

Выполнена:

Научный руководитель:

Актуальность исследования

Так как, в настоящее время качеству продукции (работ, услуг) уделяется огромное значение в любой сфере деятельности. Высокий уровень качества продукции (работ, услуг) повышает их конкурентоспособность, а также увеличивает степень доверия и удовлетворенности потребителей (пользователей). Если говорить о рынке почтовых услуг, то важную роль здесь играет не только качество самих услуг, но и качество их предоставления – качество обслуживания. Повышение качества обслуживания в сфере почтовой связи является одной из самых главных на сегодняшний день проблем. В связи с этим решение задач, связанных с разработкой методов оценки показателей качества обслуживания, в сфере почтовой связи является, безусловно, актуальным.

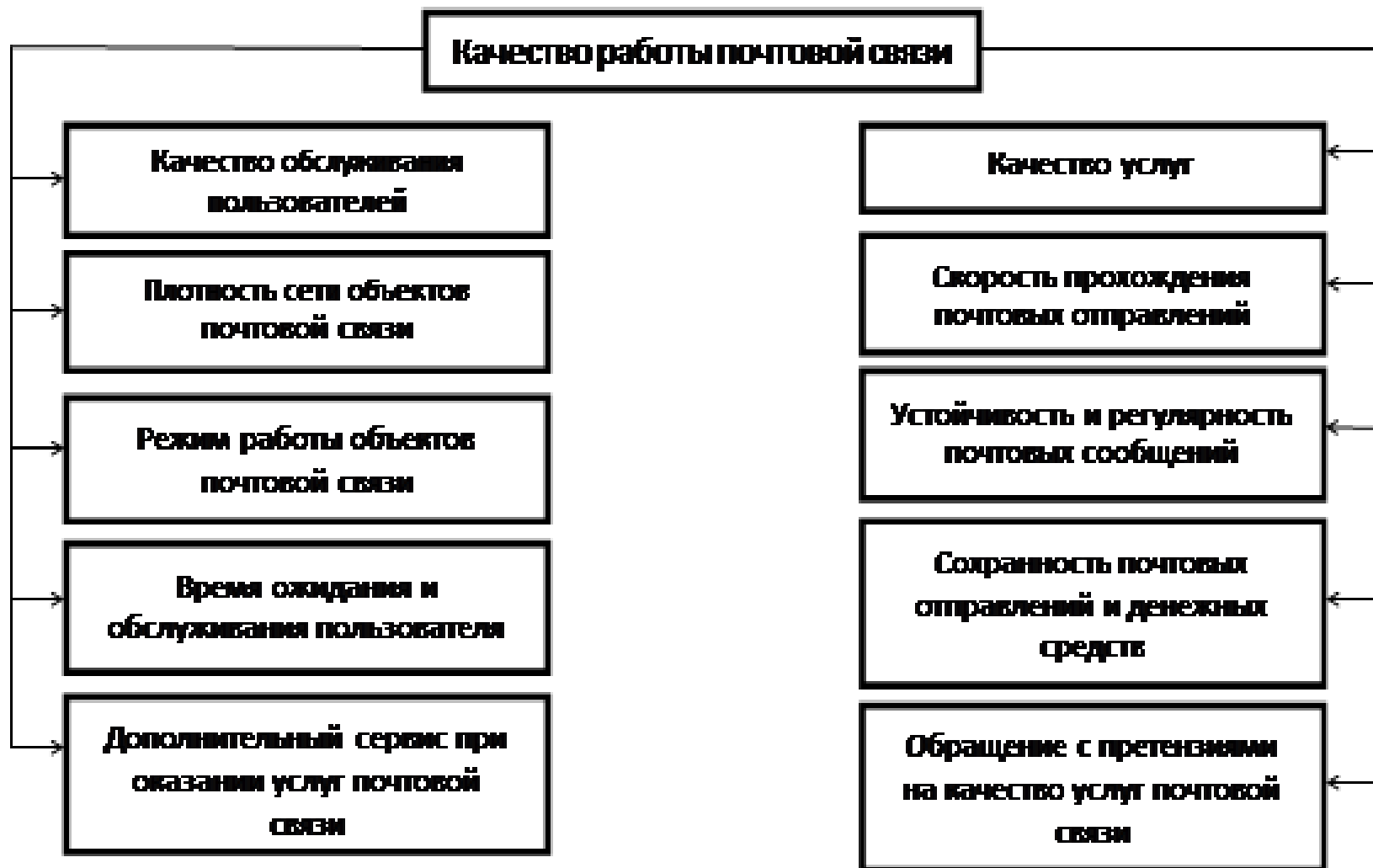
Цель и задачи

Цель - рассмотреть качества оказания услуг почтовой связи, а также управление выявленными несоответствиями в объектах почтовой связи.

Задачи:

1. Изучить и описать показатели качества работы почтовых отделений связи;
2. Описать Стандарты качества клиентского сервиса;
3. Разработать организацию мероприятий, направленных на улучшение качества клиентского сервиса;
4. Рассмотреть формы и методы контроля над исполнением мероприятий, направленных на улучшение качества клиентского сервиса;
5. Описать корректирующие и предупреждающие мероприятия по недопущению нарушений.
6. Новые цифровые сервисы Почты России.
7. Разработать и описать работы и мероприятия, направленные на улучшение качества клиентского сервиса;
8. Мероприятия, направленные на поддержание качества клиентского сервиса на высоком уровне;
9. Разработать алгоритм использования процесса обслуживания клиентов в ОПС, в рамках оказания сервиса «Предварительная запись в ОПС».

Качество обслуживания пользователей и качество услуг почтовой связи



11 базовых стандартов

- Стандарт №1. Рабочее место и клиентский зал.
- Стандарт №2. Внешний вид работника.
- Стандарт №3. Режим работы.
- Стандарт №4. Правила общения с Клиентами.
- Стандарт №5. Установление контакта с клиентом.
- Стандарт №6. Оказание услуг.
- Стандарт №7. Завершение контакта. Стандарт №8. Правила работы с клиентами с клиентами, требующими особого внимания.
- Стандарт №9. Работа с конфликтными ситуациями и жалобами клиентов.
- Стандарт №10. Соблюдение конфиденциальности.
- Стандарт №11. Обслуживание клиентов с ограниченными возможностями.

Основные условия, обеспечивающие технологическую дисциплину

укомплектованность рабочих мест, цехов и участков технологической документацией, оборудованием, средствами технологического оснащения, средствами измерений и контроля, предусмотренными технологическим процессом;

соответствие квалификации исполнителей сложности выполняемых работ;

соответствие состояния производственной среды, энергетического обеспечения требованиям к технологическому процессу, требованиям промышленной санитарии и техники безопасности.

Посредством создания группы в «ВКонтакте» АО «Почта России» сможет решить следующие задачи:

- 
- продвижение предприятия;
 - повышение узнаваемости и известности;
 - формирование общественного мнения о товарах или услугах;
 - создание дополнительного канала связи с клиентами;
 - расширение каналов сбыта (за счет создания каталога товаров в группе);
 - увеличение посещаемости сайта предприятия

Комплекс мероприятий по повышению качества обслуживания

использования
современных каналов
продвижения и обратной
связи;

внедрения системы
мониторинга качества
обслуживания;

повышения
эффективности
использования основных
фондов предприятия;

механизации
производственных
процессов по обработке
материальных потоков
почты

Выводы

- многообразии существующих подходов оценки качества требует разработки эффективных и корректных методов, опирающихся на более современные аппараты вычислений, основанных на единых принципах, и определения адекватных критериев и показателей качества.
- в связи с реализацией политики обеспечения социальных приоритетов и возрастающей роли качества обслуживания в целом, возрастают требования к организации управления в этой сфере. Критерием совершенствования управления в сфере оказания услуг является уровень удовлетворения многообразных потребностей людей в нужных им услугах.

ВУЗ

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА
на тему:
«ТЕМА»

Выполнена:

Научный руководитель: