

Уважаемый Председатель и уважаемые члены ГЭК. Вашему вниманию предлагается дипломная работа на тему – Совершенствование управления процессами сервисного обслуживания потребителей предприятия АО "Почта России".

Целью данной работы является разработка программы совершенствования управления процессами сервисного обслуживания потребителей АО «Почта России». На основе заявленной цели необходимо решить следующие задачи:

- изучить сущность и содержание сервисного обслуживания потребителей;
- выделить основные методы управления процессами сервисного обслуживания потребителей;
- рассмотреть методику анализа качества сервисного обслуживания потребителей;
- представить организационно-экономическую характеристику АО «Почта России»;
- проанализировать систему сервисного обслуживания потребителей АО «Почта России»;
- оценить эффективность управления процессами сервисного обслуживания потребителей АО «Почта России»;
- разработать мероприятия по обучению персонала при контакте с потребителями;
- разработать систему мониторинга качества сервисного обслуживания потребителей;
- оценить эффективность программы.

«Почта России» – федеральный почтовый оператор, входит в перечень стратегических предприятий РФ. Данная организация включает в себя 42 тысячи отделений по всей стране, в которых трудятся около 350 тысяч почтовых работников.

ФГУП «Почта России» создано в соответствии с распоряжением Правительства Российской Федерации. Предприятие оказывает населению и организациям на территории Российской Федерации широкий спектр услуг почтовой связи: от традиционных – пересылка писем, бандеролей и посылок, до инновационных – пересылка интерактивных почтовых отправок. Обладая широко разветвленной и территориально распределенной сетью отделений почтовой связи, компания доставляет почту во все, даже самые удаленные и труднодоступные населенные пункты страны.

ФГУП «Почта России» – единственный в стране почтовый оператор, оказывающий универсальную услугу почтовой связи по пересылке простой внутренней письменной корреспонденции – карточек, писем, бандеролей – по социально-ориентированным тарифам, регулируемым государством.

По итогам 2020 года, несмотря на снижение экономической активности, Почта России продемонстрировала рост выручки (+2% к 2019 году).

Недостижение целевых показателей стратегии по объему выручки связано в первую очередь с влиянием карантинных мер, наложенных в связи с пандемией COVID-19.

Выручка от электронной торговли на внутреннем и трансграничных рынках ниже ожидаемого уровня на 17,7 млрд руб. Причины – снижение покупательской способности населения, временное прекращение международного сообщения, возросший уровень конкуренции на рынке логистики для электронной коммерции и не реализация Почтой России ряда запланированных проектов по расширению сети через партнерские ПВЗ и почтоматы. Недостижение плановых показателей в сегменте финансовой и продовольственной розницы в 2020 году также связано с последствиями пандемии COVID-19 и введенными карантинными мерами.

Снижение показателя EBITDA в 2020 году относительно уровня 2019 года и планового показателя стратегии связано с ростом затрат, вызванных вынужденным изменением логистических схем в связи с пандемией COVID-19 и необходимостью соблюдения контрольных сроков доставки, а также с увеличением расходов на оплату труда.

В 2021 году был разработан инвестиционный проект «Открытие новых ОПС», который направлен на оптимизацию деятельности Почты России. В соответствии с вышеназванным проектом, а также в рамках исполнения Федерального закона от 17.07.1999 № 176-ФЗ «О почтовой связи» в течение 2021 года было открыто 83 новых ОПС, что существенно повысило эффективность работы Почты России.

Таким образом, после построения причинно-следственной диаграммы можно сказать, что причинами больших очередей в отделениях почты России является недисциплинированность работников (плохое воспитание, низкий уровень образования, неудовлетворительный климат в коллективе (выделение лидеров и характерные особенности работников), неэффективное руководство и плохой контроль с его стороны, выполнение лишних операций, несправедливость оплаты труда, плохая мотивация персонала), неудовлетворительные условия труда (неудобное рабочее место, климат).

Далее представим результаты оценки эффективности управления процессами сервисного обслуживания потребителей АО «Почта России» по методу SERVQUAL.

В ходе обследования по данному методу был проведен опрос 500 посетителей АО «Почта России» (в нескольких отделениях). Посетителям было предложено ответить на ряд вопросов анкеты. Использовалась случайная репрезентативная выборка. Объектом исследования стали особенности анализа сервиса относительно обслуживания посетителей.

Как показал анализ, динамика времени ожидания в очереди в анализируемом периоде сократилась на 2 минуты. Так же положительным фактором является увеличение доли численности клиентов, которые удовлетворены работой Почты России.

Срок доставки сокращается, что положительно характеризует качество обслуживания и в целом сервис АО «Почта России». Лояльность клиентов растет, при этом все еще остается отрицательной, что свидетельствует о наличии проблем в системе обслуживания. Причинами больших очередей в отделениях почты России является недисциплинированность работников (плохое воспитание, низкий уровень образования, неудовлетворительный климат в коллективе (выделение лидеров и характерные особенности работников), неэффективное руководство и плохой контроль с его стороны, выполнение лишних операций, несправедливость оплаты труда, плохая мотивация персонала), неудовлетворительные условия труда (неудобное рабочее место, климат).

В рамках данной работы предлагается разработка программы по обучению персонала АО «Почта России», которая будет включать не только непосредственное повышение уровня квалификации, но и следующие рекомендации: модернизация системы нематериального стимулирования в целях повышения общей эффективности сотрудников, в том числе и за счет налаживания отношений с потребителями в ходе сервисного обслуживания; внедрение системы повышения квалификации персонала.

С помощью, разработанной в рамках данной работы системы мониторинга, включающей два блока показателей возможна оценка качества обслуживания потребителей АО «Почта России».

В качестве метода определения социально-экономической эффективности проекта выбран метод экспертной оценки.

Таким образом, Цель работы достигнута. Спасибо за внимание!