

## УДК 330:656.8

**Мустапаева Алия Дженисбековна** – д.т.н., профессор (г.Алматы, Казахская академия транспорта и коммуникаций им. М. Тынышпаева)

**Альжаппарова Жансая Асанкызы** – магистрант (г.Алматы, Казахская академия транспорта и коммуникаций им. М. Тынышпаева)

**ПРИНЦИПЫ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ПОЧТОВЫХ УСЛУГ В АО «КАЗПОЧТА»**

В настоящее время качеству услуг уделяется огромное значение в любой сфере деятельности. Высокий уровень качества услуг повышает их конкурентоспособность, а также увеличивает степень доверия и удовлетворенности потребителей.

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 АО «Казпочта», имеющих широкую сеть филиалов. В основе данного метода лежит проведение сравнительного анализа внутренних данных о работе отдельных структурных подразделений (городских отделений почтовой связи (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 АО «Казпочта» в качестве основных.

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;

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

$D_{ip}^j$  – 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,

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

где  $(k-1)$  – предыдущий квартал;

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

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:

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

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

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

- по типу клиентов;
- по услугам, относящимся к одному направлению;

кроме того, отдельно оцениваются услуги, представляющие особый интерес для предприятия.

Таким образом, рассчитав показатель диапазона отдельно по каждой группе услуг, можно определить отделения почтовой связи, наиболее активно развивающие определенный тип услуги или, наоборот, уделяющие недостаточное внимание продвижению той или иной группы услуг на рынке.[1]



Рисунок 1. Основные составляющие элементы проведения оценки качества услуг связи

Система показателей качества услуги должна отражать основные потребительские свойства конкретной услуги применительно к определенному этапу ее оказания. Показатели должны быть подлежащими измерению и определяемыми доступными способами сбора и обработки данных.

Эталонные значения показателей качества услуг связи должны быть выбраны из значений, определенных действующей на момент проведения оценки нормативно-правовой документацией (законами, техническими регламентами, стандартами, руководящими документами и др.).

При отсутствии нормативных и правовых документов в качестве эталонных значений используют внутренние нормативы показателей качества операторов связи.

В качестве внутренних нормативов показателей качества услуг операторов связи в маркетинговых целях могут быть использованы более жесткие нормативы по сравнению с установленными нормативно-правовой документацией.[2]

Почтовая деятельность осуществляется на основе следующих принципов:

- соблюдения законности;
- доступности услуг почтовой связи;
- соблюдения прав и интересов пользователей;
- свободы перемещения почтовых отправлений на всей территории Республики Казахстан, в том числе свободы транзита;
- равенства прав физических и юридических лиц в области почтовой связи и использования результатов этой деятельности;
- обеспечения прав пользователей на тайну переписки, почтовых и иных сообщений с учетом ограничений, установленных законами Республики Казахстан;
- обеспечения надежности и устойчивости почтовой сети и управляемости ею;
- единства правил и требований в области почтовой связи;
- государственной поддержки развития национальной почтовой сети и почтово-сберегательной системы;
- государственного регулирования порядка размещения денег, привлекаемых Национальным оператором почты во вклады почтово-сберегательной системы.

Методы, выбираемые для сбора данных при проведении оценки качества услуг связи, должны обеспечивать полноту, достоверность и эффективность получения информации.(рис.2)

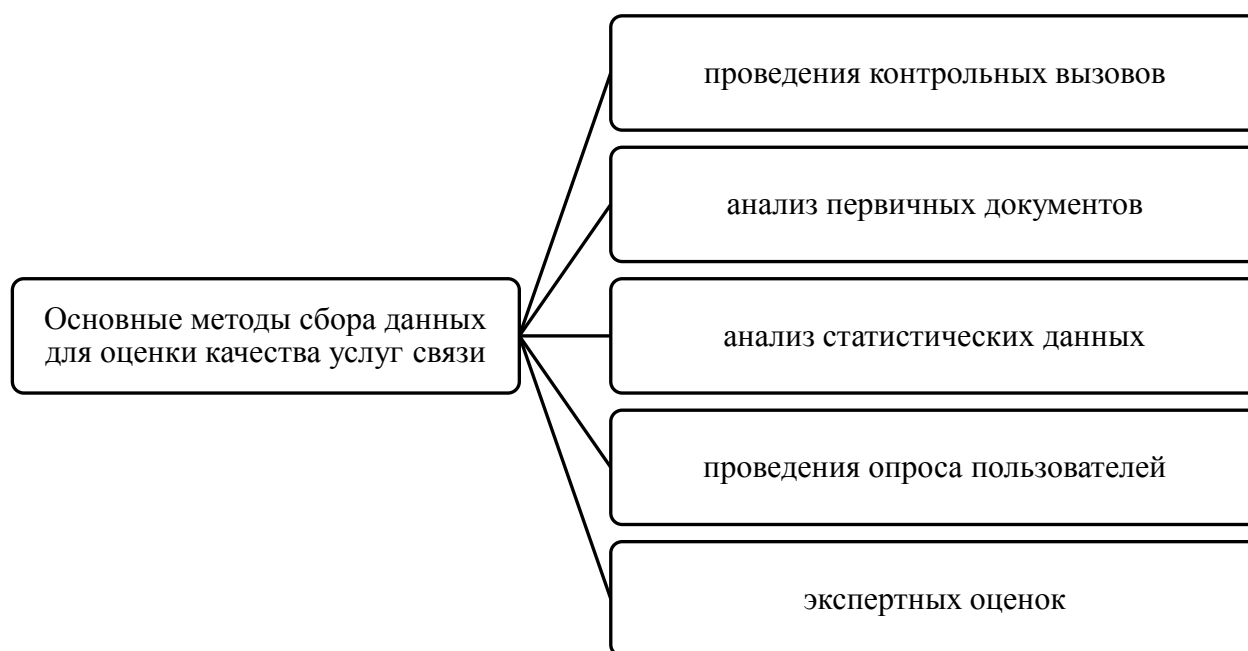


Рисунок 2. Основные методы сбора данных для оценки качества услуг связи

Сбор данных следует проводить в соответствии с разработанной программой работ, которая должна включать в себя представление видов выполняемых работ, условий, места и времени их проведения, используемых методов сбора данных, ответственных лиц.[3]

Основными приоритетными целями и задачами повышения качества услуг являются доступность, скорость, безопасность, сохранность, надежность, своевременность.(табл. 1)

Показатели оценки качества услуг на предприятии	
Обеспечение надежности оказываемой услуги	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Ответственность исполнителя за результат труда</li> <li>➤ Обеспечение документацией</li> <li>➤ Поддержание квалификации персонала на современном уровне</li> </ul>
Обеспечение доступности оказываемой услуги	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Оптимальное месторасположение предприятия</li> <li>• Стоимость услуги, соответствующая уровню платежеспособности клиента</li> <li>• Соответствие нормативов и документаций по оказанию услуг</li> </ul>
Обеспечение безопасности оказываемой услуги	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Обеспечение охраны почтовых услуг</li> <li>❖ Наличие на предприятии контроля и соблюдение ограничений в пересылке вредных веществ</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Обеспечение точного учета передаваемых и принимаемых услуг</li> </ul>

Обеспечение сохранности оказываемой услуги	✓ Оснащение необходимым оборудованием и средствами охранно-пожарной сигнализации
Обеспечение своевременности оказываемой услуги	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Предоставление услуги строго в нужное клиенту время</li> <li>➤ Оптимизация пропускной способности обслуживания клиентов</li> </ul>
Обеспечение социально-психологического показателя услуги	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Вежливость по отношению к клиенту</li> <li>▪ Предусмотрительность сотрудников предприятия в отношениях с клиентом</li> <li>▪ Степень гармоничной увязки процесса с оперативным запросом и клиента</li> </ul>

Таблица 1. Показатели для определения оценки по повышению качества услуг на предприятии

Выводы: Предложенный метод оценки качества предоставления услуг позволит АО «Казпочта» 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 почтовых услуг и качество обслуживания потребителей.

#### ЛИТЕРАТУРА

1. Пономарева Т.А., Супрягина М.С. Качество услуг: качественные параметры оценки, - 2005. - №1. - С. 42-47
2. Герасимова Е.Б., Герасимов Б.И., Сизикин А.Ю. Управление качеством: Учеб.пособие, - М.:ФОРУМ,2012
3. <http://bibliofond.ru/view.aspx?id=604144>