

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой: <https://stuservis.ru/otchet-po-praktike/25202>

Тип работы: Отчет по практике

Предмет: Нет данных

-

1. Характеристика функционирования ФГУП «Почта России»

В настоящее время предприятия как никогда раньше стоят перед необходимостью улучшить систему своих услуг. Главными критериями происходящих изменений выступают конкуренция и растущие требования клиентов. Для достижения целей предприятия необходимо проанализировать основные задачи предприятия и разработать средства и критерии их достижения.

Проведённый анализ показал, что эффективность роста и развития существенно зависит от применяемых инструментов и средств. При этом немаловажным фактором является то, что они должны соответствовать поставленным задачам и существующим ресурсам.

Критерий достижения очень важен: по достигнутым результатам можно судить о своевременности и объеме выполнения поставленных задач. К критериям достижения цели относится, прежде всего, качество проделанной работы, которое зачастую бывает важнее, чем количество. Федеральное государственное унитарное предприятие «Почта России» имеет статус федерального почтового оператора, предоставляет услуги почтовой связи на всей территории Российской Федерации, в том числе универсальные услуги почтовой связи по единым социально-ориентированным тарифам, регулируемым государством. Основная цель ФГУП «Почта России» - сделать предприятие прибыльным, ориентированным на клиентов, эффективным и технологичным, безопасным и надёжным поставщиком почтовых, логистических и финансовых услуг для всей страны. Для достижения главной цели, предприятие использует ряд подцелей: оказание почтовых услуг, финансовых услуг и услуг для населения.

Для оказания почтовых услуг средствами достижения цели являются:

своевременное оказание услуг почтовой связи (письменная корреспонденция, бандероли, отправления 1 класса, EMS);

своевременность доставки и обработки посылок.

Основной проблемой данной подцели является большое количество жалоб на оказание услуг, длительность доставки, а также потеря писем, бандеролей, посылок. Вместе с оказанием почтовых услуг «Почта России» оказывает финансовые сервисы для предоставления населению и корпоративным клиентам более широкий спектр услуг в почтовых отделениях по всей стране.

Рис. 1. Анализ основных задач предприятия

Средствами достижения финансовых услуг являются:

выплата и доставка пенсий и пособий в указанный срок;

своевременная доставка коммунальных платежей;

своевременная доставка документов по погашению кредитов;

оперативное оказание страховых услуг;

быстрое осуществление почтовых переводов;

быстрое обслуживание банковских карт.

ФГУП «Почта России» также предоставляет услуги для населения. Основными средствами достижения цели услуг населения являются:

продажа лотерей;

своевременное распространение печати по подписке;

продажа билетов;

оперативное оказание услуг КиберПочта@.

Анализ основных задач Федерального государственного унитарного предприятия «Почта России» представлен на рисунке 1.

Критерии достижения деятельности ФГУП «Почта России» по оказанию почтовых услуг, финансовых услуг и услуг для населения довольно схожи - почти все они направлены на повышение качества обслуживания населения, увеличение скорости оказания услуг, на повышение сохранности почтовых отправлений. Таким образом, можно сделать вывод, что ФГУП «Почта России» необходимо, в первую очередь, провести анализ

проблемных ситуаций и снизить количество жалоб на предоставляемые услуги, чтобы избежать потери клиентов.

Список использованных источников

1. О связи. Федеральный закон от 07.07.2003 №126-ФЗ.
2. О почтовой связи: Федеральный закон от 17.07.1999 №176-ФЗ.
3. Об утверждении Правил продажи отдельных видов товаров, перечня товаров длительного пользования: Постановление Правительства РФ от 19.01.1998 №55.
4. Об утверждении Правил распространения периодических печатных изданий по подписке: Постановление Правительства РФ от 01.11.2001 №759.

Эта часть работы выложена в ознакомительных целях. Если вы хотите получить работу полностью, то приобретите ее воспользовавшись формой заказа на странице с готовой работой: <https://stuservis.ru/otchet-po-praktike/25202>