

## ОСОБЕННОСТИ ПРОИЗВОДСТВЕННОГО ПРОЦЕССА ПОЧТОВОЙ СВЯЗИ

Белорусский государственный университет информатики и радиоэлектроники  
г. Минск, Республика Беларусь

Пашковская Ю.Д. – аспирантка кафедры инженерной психологии и эргономики

Вайнштейн Л.А. - к.психол.н., профессор

Высококачественная работа почтовой связи имеет большое значение для экономического и социального прогресса общества. Связывая производство и потребление товаров и услуг, обслуживая и производителей, и потребителей, почтовая связь активно воздействует на экономику, управление, развитие бизнеса и повышение благосостояния людей.

При этом, стоит отметить, что почтовая услуга как товарная единица представляет собой обособленный производственный процесс перемещения отправлений от отправителя до получателя. Этот процесс характеризуется рядом признаков, отличающих один вид почтовой услуги от другого, а также от услуг по передаче информации средствами электро- и радиосвязи. В отличие от промышленности, имеющей четыре фазы процесса воспроизводства (производство, распределение, обмен, потребление), разделенные во времени и пространстве, соединяющие спрос потребителей с предложением производителей, в почтовой связи распределение и обмен объединены в один цикл между этапами потребления (рис. 1)

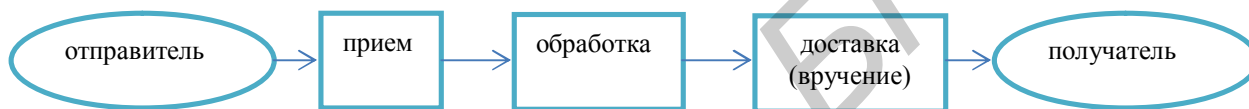


Рисунок 1 – Структурная схема этапов производственного процесса перемещения почтовых отправлений

Таким образом, при передаче почтового отправления организуется производство, на каждом этапе которого последовательно выполняются фазы: потребление, производство, потребление. При данном построении производственного процесса вытекают следующие особенности:

- невещественный характер конечного продукта производственной деятельности объектов почтовой связи обусловил применение для его характеристики термина «услуга». Понятие «услуга» возникает и применяется, когда потребительская стоимость выступает не в форме вещи, а в виде деятельности, результатом которой является полезный эффект. При этом отправитель оплачивает услугу на исходящем этапе и авансирует производство услуги в установленных рамках потребительской ценности, оценка которой дается адресатом на входящем этапе. Из данной особенности также вытекает то, что в статье расходов удельный вес занимают затраты на оплату труда;
- предметом труда является сообщение или вложение в почтовое отправление, которое подвергается только пространственному перемещению;
- в производственном процессе по перемещению почтовых отправлений принимает участие несколько объектов почтовой связи или их структурных единиц, которые территориально разделены. Это приводит к тому, что процесс создания услуги состоит из нескольких взаимосвязанных этапов: исходящего, транзитного, входящего. В процессе передачи почтовых отправлений участвуют авто-, авиа- и железнодорожные средства;
- процесс производства и потребления неотделимы. Вследствие неотделимости процесса производства и потребления услуг почтовой связи они не могут существовать вне сферы производства, храниться на складе, поступать в сферу обращения;
- неравномерность поступления нагрузки по часам суток, дням недели, месяцам года. Например, увеличивается количество почтовых потоков накануне праздников, рекламных акций, начало и окончание периода оплаты коммунальных платежей и т.д., что влечет за собой трудности в планировании распределения равномерной нагрузки между сотрудниками.

Таким образом, учитывая особенности деятельности почтовой связи, при оптимизации деятельности производства следует ориентироваться не на сферу сбыта продукта как в промышленности, а на совершенствование организации производства и потребления услуг.