



Управление в почтовой связи и цифровая логистика

В ПГУТИ открыта и работает первая в России кафедра «Почты России». Впервые у выпускников школ и колледжей появилась возможность на бюджетной основе в очной форме получить высшее образование по профилю цифровых клиентских сервисов и почтово-логистических технологий, а после защиты диплома прийти на работу в АО «Почта России» и его дочерние компании.

Н.Н. СТОЖАРОВА,
руководитель отдела контроля ОПС департамента по операционному управлению макрорегиона «Волга» АО «Почта России», старший преподаватель кафедры «Цифровые технологии почтовой связи» ФГБОУ ВО «Поволжский государственный университет телекоммуникаций и информатики»

Одним из приоритетных требований потенциальных работодателей сегодня является профессиональная компетентность работника. Более успешными специалистами становятся студенты, которые имеют креативное мышление, способны решать нестандартные задачи, применять полученные знания на практике в рамках конкретного производственного процесса.

Проблемные вопросы, решения которых довольно сложно формулировали студенты в стенах вуза, эффективно рассматриваются на производстве. Так, при изучении дисциплины «Управление в почтовой связи и цифровая логистика» выявлены такие затруднения, как большой объем теоретического материала, сложность терминологии и разнообразии терминов, недостаточное количество дополнительной литературы с актуальными данными по производственным процессам АО «Почта России».

Одним из примеров исследовательской деятельности студентов является проведение занятий по решению проблемных вопросов в отделе почтовой связи. Полученные знания в рамках лекционного курса и приобретенные навыки в процессе

лабораторно-практических занятий наиболее полно усваиваются непосредственно при посещении объекта почтовой связи.

При посещении отделений почтовой связи студенты знакомятся с особенностями производственных процессов, технологией оказания услуг почтовой связи, анализируют проблемные вопросы, выясняют их причины, систематизируют информацию, полученную в ходе проведения исследования, более глубоко изучают теоретический материал по нему. Таким образом в процессе исследования у студентов формируются навыки самостоятельной работы, проходит интеграция полученных на лекционных и лабораторных занятиях знаний и умений, углубленное и творческое освоение учебного материала, совершенствование навыков обобщения, обработки данных, формулирование выводов и практических предложений.

В качестве объекта для проведения экскурсии было выбрано отделение почтовой связи, в котором наглядно можно продемонстрировать производственные процессы обслуживания юридических и физических лиц, возможности производственных процессов бэк-зоны.

Анализ результатов проведенного исследования акцентирует внимание на следующих моментах:

студенты при выборе проблемного вопроса отдавали предпочтение проблемам соблюдения стандартов клиентского сервиса, очередей, качества обслуживания клиентов, а также проблемам работоспособности про-

граммного обеспечения и продвижения цифровых услуг;

основными методами, которые использовали студенты, были наблюдение, опрос, интервью;

оценка результатов представленного исследования показала, что большинство учащихся справились с поставленными задачами на высоком уровне.

Сильными сторонами работ студентов можно считать точную формулировку причин возникших проблем, предложение мероприятий по решению проблемных вопросов. В ходе проведения исследования сложности выявлялись в процессе использования таких методов исследования, как интервью или опрос, в силу отсутствия необходимого опыта. Выбор темы исследования проходил чаще всего на основании собственного опыта получения услуг почтовой связи. Данные моменты можно рассматривать как зоны роста и развития.

Результаты исследования при посещении отделения почтовой связи содержали предложения по решению изученных проблемных вопросов. Практическая значимость разработанных мероприятий для предприятий почтовой связи свидетельствует о результативности проведенной исследовательской работы. Положительная обратная связь посещения отделения почтовой связи, полученная в ходе анкетирования, показала заинтересованность студентов в использовании метода исследовательской деятельности в процессе изучения дисциплины.

**Статью целиком читайте
в бумажной версии журнала**