

УДК 159.9.075

Память и удовлетворенность трудом операторов связи



Ю.Д. ПАШКОВСКАЯ,
 ассистент кафедры ИПиЭ БГУИР,
 инженер-исследователь по
 специальности «Инженерная
 психология, психология труда,
 эргономика», магистр техн. наук

Целью статьи является изучение влияния свойств памяти на удовлетворенность трудом операторов связи в производственной деятельности, что имеет особую актуальность с точки зрения не только повышения эффективности управления и мотивации персонала, но и формирования интеллектуального капитала на предприятии. Особое внимание уделяется научным исследованиям в сфере почтовой связи. Изложены особенности деятельности операторов связи в сравнении с деятельностью сотрудников в подобных сферах за рубежом или, например, банковской. Приводится диагностический коэффициент представления персонала об удовлетворенности трудом. Описаны данные, отражающие зависимость факторов удовлетворенности трудом от стажа работы. Рассмотрена профессионализация персонала как стратегический этап формирования интеллектуального капитала для достижения качественного предоставления услуг и совершенствования функционирования почты республики.

Ключевые слова:

почтовая связь, оператор связи, удовлетворенность трудом, профессионализация, память, интеллектуальный капитал.

Опыт развитых стран с эффективной рыночной экономикой показывает, что наиболее устойчивая база конкурентоспособности, продуктивности деятельности основывается на высокой квалификации работников, их мотивации и вовлечении в решение вопросов совершенствования производства. Накопление, сохранение, воспроизведение и забывание профессиональных знаний, навыков, умений непосредственно влияют на качество деятельности сотрудников, их удовлетворенность трудом и в целом на почтовую сферу предоставления услуг.

Назначенным национальным оператором почтовой связи на территории нашей республики является республиканское унитарное предприятие почтовой связи «Белпочта» (далее – РУП «Белпочта»). В РУП «Белпочта» для бесперебойного предоставления качественных услуг почтовой связи организовано более 20 000 рабочих мест. Операторы связи, которые непосредственно занимаются оказанием основных, дополнительных

и непрофильных услуг, составляют 30 % сотрудников предприятия, 95 % из них – женщины [1]. Операторы оказывают не только почтовые, но и финансовые услуги, а также занимаются розничной продажей товаров народного потребления, руководствуясь большим объемом нормативно-правовой документации:

- законом «О почтовой связи»;
- правилами оказания услуг почтовой связи общего пользования;
- технологией приема, обработки и пересылки внутренних и международных почтовых отправлений;
- инструкцией о порядке приема подписки на печатные средства массовой информации и их доставки;
- руководством по приему международных почтовых отправлений и др.

Научный анализ в области почтовой связи показал, что деятельность операторов связи не являлась объектом комплексного психологического

исследования. Работы по изучению особенностей условий и субъектов труда почтовой связи, которые проводились более 30 лет назад, носили ограниченный характер. Например, Школьников Б.И. (1978), Тарасенко Н.Ю., Кучма В.Р., Голубева А.П. (1983 – 1985), Полякова М.М. (1988), Павлова Л.А. (1988) в основном изучали труд разъездных почтовых работников, сортировщиков и операторов крупных прижелезнодорожных центральных почтово-переговорных узлов Москвы, Ленинграда, Минска, Харькова.

На современном этапе исследования функционирования почтовой связи больше внимания уделяется системному анализу технической автоматизации технологической части производственного процесса; математическому моделированию расчетов плановых показателей доходов, оценке эффективности различных видов реструктуризации почтового предприятия (см. табл.), исследованию рабочих мест.

Труд оператора почтовой связи очень разнообразен и имеет ряд отличий от деятельности сотрудников в подобных сферах за рубежом

или, например, банковской, где взаимодействие происходит с клиентами, техникой и материальными ценностями.

Во-первых, РУП «Белпочта» оказывает более 130 разнообразных услуг, включающих в себя как основные услуги (общего пользования), так и дополнительные и непрофильные услуги (например, в России – более 80, в Украине – 50, в Латвии – около 15). Ознакомиться с полным спектром услуг РУП «Белпочта» можно на сайте <http://belpost.by/services>.

Во-вторых, в почтовой связи особенностью производственного процесса является то, что он не протекает в рамках одного объекта почтовой связи. Каждый этап перемещения почтового отправления происходит в разных объектах (узлах, цехах, участках), территориально отдаленных друг от друга, различными сотрудниками последовательно или параллельно, с использованием информационно-технологической сети, технических и транспортных средств [2]. При этом клиент в основном оплачивает услугу на исходящем этапе (прием) и в установленных рамках

Таблица – Основные направления исследований в деятельности почтовой связи

Автор, специальность, страна	Тема исследования	Основные положения, выносимые на защиту, научная новизна
Верхова Г.В., 05.13.01 «Системный анализ, управление и обработка информации (по отраслям)», Россия	Системный анализ, управление и автоматизация технологических процессов в системах почтовой связи	Методология построения и использования программных средств и их информационного обеспечения при реализации сложных имитационных моделей системы почтовой связи, задач планирования и диспетчеризации транспортно-логистических процессов почтового обмена и управления автоматизированной системой и подсистемой, создании баз данных и информационного обмена между отделениями и узлами почтовой связи
Лобзов А.В., 05.13.06 «Автоматизация и управление технологическими процессами и производствами (по отраслям)», Россия	Разработка автоматизированной системы управления, учета и контроля регистрируемых почтовых отправлений на основе радиочастотной идентификации	Повышение эффективности функционирования всех звеньев технологических процессов обработки: управления, учета, контроля регистрируемых почтовых отправлений на основе использования радиочастотной идентификации
Шинкарьюк А.Г., 05.13.11 «Математическое и программное обеспечение вычислительных машин, комплексов и компьютерных сетей», Россия	Исследование и разработка архитектуры, алгоритмического и программного обеспечения средств гарантированной доставки информации для автоматизированной информационной системы почтовой связи России	Разработано бессерверное алгоритмическое обеспечение средств гарантированной доставки информации, обеспечивающее ее целостность, аутентичность, защищенность и юридическую значимость
Горбатенко Е.Н., 08.00.13 «Математические и инструментальные методы экономики»	Методы и модели планирования доходов предприятий почтовой связи: на примере почтовой связи Владимирской области	Разработаны математические модели для расчетов плановых показателей доходов почтовых предприятий, учитывающие различные условия работы подразделений
Юмжавын Б., 08.00.05 «Экономика и управление народным хозяйством», 08.00.14 «Мировая экономика», Россия	Совершенствование оценки эффективности использования факторов производства почтовой связи Монголии	Разработана методика интегральной оценки эффективности использования факторов производства и результатов деятельности почтовой связи на основе многомерного сравнительного анализа и синтетического индекса, а также бенчмаркингowego сравнения результатов работы организаций почтовой связи или структурных подразделений на основе интегрального показателя и установления ранга (рейтинга)
Романова Е.С., 08.00.05 «Экономика и управление народным хозяйством», Республика Беларусь	Реструктуризация РУП «Белпочта»: направления и оценка эффективности	Разработаны мероприятия финансовой, технологической, организационной, маркетинговой реструктуризации РУП «Белпочта»
Буряк В.Г., 08.00.01 «Экономическая теория», Украина	Методы оценки эффективности производительности труда персонала почтовой связи	Разработана структурно-логическая схема организации труда на рабочем месте предприятия почтовой связи, которая базируется на: нормировании труда, тарификации рабочих мест и технологических картах производственного процесса



потребительской ценности авансирует производство услуги, оценка которой дается адресатом на входящем этапе (доставка/вручение).

В-третьих, операторы постоянно общаются с клиентами. Выполнение профессиональных задач усложняется при взаимодействии с «трудными» пользователями услуг, что подкрепляется ежегодным ростом количества замечаний и обращений как по месту оказания услуг, так и через электронную форму на сайте предприятия. При этом для предупреждения негативных последствий сотрудникам необходимо понимать ситуацию и адекватно управлять своим поведением, но для этого нужна определенная методическая основа. Например, у банковских работников отработка навыка общения с клиентами происходит на тренингах, включенных в график работы (нагрузку). В РУП «Белпочта» есть штатный психолог, обращение к которому осуществляется в нерабочее время.

Стоит также отметить, что при взаимодействии с клиентом и оказании услуг почтовой связи оператор все действия выполняет на автоматизированном рабочем месте (АРМ). АРМ включает в себя специальную компьютерную кассовую систему (СКС): монитор, системный блок, модем, фискальный регистратор, весы, сканер штриховых кодов, считыватель банковских пластиковых карточек, индикатор клиента. Автоматизация почтовых операций осуществляется на основании программно-аппаратного комплекса ПАК ОПС, а также с использованием программного обеспечения «Автоматизированная система приема, обработки и передачи партионных переводов через систему электронных переводов от учреждений банка и других организаций»

и программно-технического комплекса по слежению за регистрируемыми почтовыми отправлениями. В результате оператор связи должен иметь соответствующую квалификацию, а также удерживать в памяти большой объем информации для строгого соблюдения технологического процесса, владеть навыками канцелярской работы, уметь пользоваться справочниками и руководствами, быстро выполнять в уме несложные вычисления, обладать определенной пальцевой ловкостью, применять нужные навыки общения, быть обходительным, доброжелательным. Помимо про-

чего, необходимы хорошие знания по математике, русскому языку и литературе, информатике, иностранному языку, географии [4].

И если говорить о качественном предоставлении услуг в рамках производственного процесса, то необходимо учитывать не только уровень квалификации, профессиональное мастерство, но и уровень удовлетворенности трудом персонала. Данная информация позволяет понимать текущие и будущие ожидания сотрудников, принимать соответствующие меры по совершенствованию системы стимулирования.

Для анализа удовлетворенности трудом сотрудников РУП «Белпочта» мы использовали анкетирование и групповое структурированное интервью. Спецификой эмпирического исследования явилось то, что в опросе приняли участие представительницы женского пола, 90 % которых находится в возрасте до 30 лет, со стажем работы в среднем более 3 лет.

Анализ средних значений факторов удовлетворенности трудом показал, что в восприятии работы на РУП «Белпочта» больше выражена категория субъектности, чем объектности.

Диагностический коэффициент представления об удовлетворенности трудом ($D = -0,013$) имеет отрицательное значение, но при этом близок к нулю, представляя тем самым высокую амбивалентность отношения, когда респондент не отдает четкого предпочтения позитивному или негативному полюсу оценки уровня удовлетворенности трудом. То есть нельзя однозначно сказать, что операторы связи не удовлетворены трудом в целом на предприятии, т. к. разница между ответами составляет всего 2 % (рис.1).



Рисунок 1 – Модальность оценки уровня удовлетворенности трудом

Интерпретация значимых факторов удовлетворенности трудом показывает, что:

- больше половины работников (56 %) вполне довольны взаимоотношениями с товарищами по работе и непосредственным руководителем;
- половина работников (50 %) удовлетворены РУП «Белпочта» как компанией и ее стратегиями (информированность о предприятии, репутация, логотип компании);
- почти такое же количество (47 %) устраивают условия труда (санитарно-гигиенические условия, организация рабочего места, эффективность организации работы в целом и др.);
- около 40 % респондентов удовлетворены содержанием труда (процесс выполняемой работы, соответствие работы способностям, самостоятельность и разнообразие в работе).

В свою очередь, показатель мотивации труда стал самым высоким показателем по неудовлетворенности трудом. Не устраивает размер заработной платы 84 % сотрудников, справедливость системы премирования/депремирования и зависимость вознаграждения от результатов

труда – 70 %, моральная поддержка и нематериальное стимулирование – 66% опрошенных.

Диаграмма на рис. 2 отражает данные самых высоких и низких результатов из 32 пунктов опроса.

На основании исследований можно говорить о том, что респонденты, которые проработали меньше двух лет, больше всего удовлетворены в целом деятельностью предприятия (стратегией), а самым низким фактором удовлетворенности являются предъявляемые к персоналу требования. Сотрудники, которые трудятся более двух лет, не удовлетворены зависимостью вознаграждения от результатов труда, но их устраивает соответствие работы своим способностям. При этом данный показатель уже снижается с течением времени, а именно после шести лет работы. Но для данных сотрудников наиболее удовлетворяющим показателем являются взаимоотношения, сложившиеся с коллегами по работе.

Таким образом, можно сделать следующий вывод: операторы связи с течением времени осознают, что не расположены к деятельности, которой они занимаются. Это служит мощным фактором, препятствующим развитию как трудовой активности, профессионализации, так и личности в целом. На данном месте работы преобладают и являются удерживающим фактором хорошая коммуникация, взаимодействие в коллективе. Учитывая приведенные результаты, руководству РУП «Белпочта» необходимо уделить внимание профессионализации персонала и развитию интеллектуального капитала для достижения качественного предоставления услуг.

На разных этапах профессионализации доминирующими являются разные группы качеств, при этом наблюдается гетерохронность развития

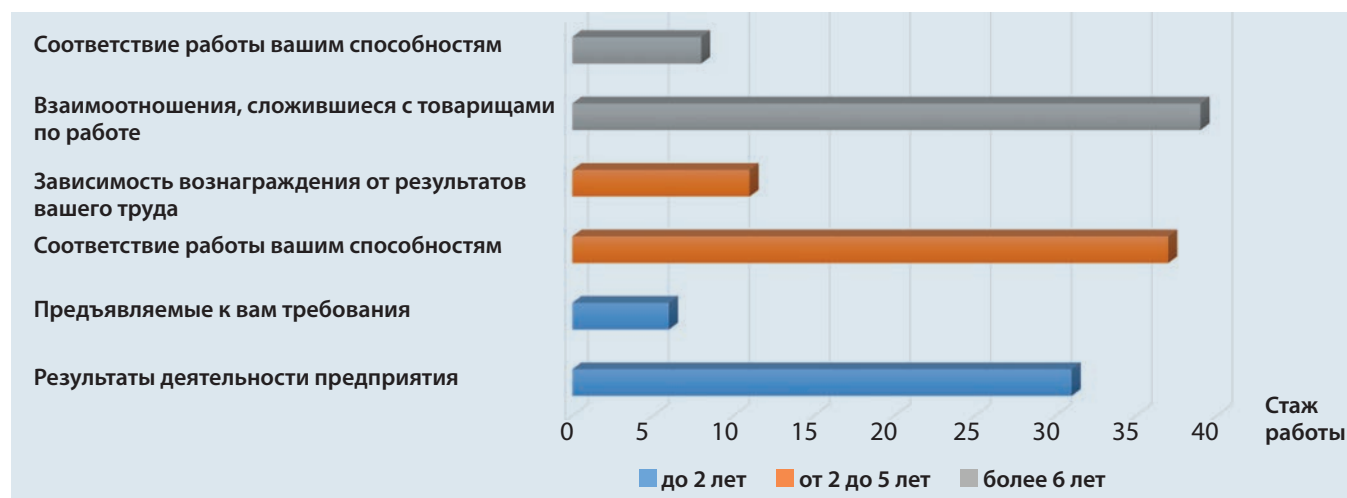


Рисунок 2 – Диаграмма зависимости факторов удовлетворенности трудом и стажа работы

общих и профессиональных способностей. При этом развитие памяти способствует овладению профессией, формированию интеллектуального актива не только отдельного работника, но и предприятия. Тем не менее важно учитывать, что знания устаревают, дополняются и обновляются, т. е. возникает постоянная необходимость их актуализирования. Поэтому основополагающим аспектом для сотрудников предприятия становится непрерывное образование, при котором процессы получения, обновления и производства знаний длятся в течение всей жизни сотрудника, а не ограничиваются знаниями, навыками, умениями, полученными в первые 18–25 лет.

Так, С.Л. Рубинштейном было сказано, что «развитие человека, в отличие от накопления “опыта”, овладения знаниями, умениями, навыками, – это и есть развитие его способностей...». Следовательно, развитие когнитивных процессов, особенно памяти, оказывает влияние на развитие личности в целом, удовлетворенность трудом в



общественно-экономических условиях деятельности, непрерывное формирование интеллектуального капитала организации. Стратегия предприятия, направленная на качественную оценку удовлетворенности трудом, профессионализацию персонала, способствует принятию руководством взвешенных, обоснованных управленческих решений, разработке новых эффективных бизнес-процессов, созданию новых продуктов, услуг и, как следствие, повышению доверия к национальному оператору почтовой связи со стороны клиентов.

ЛИТЕРАТУРА

1. Гвоздева, Т.Н. Актуальный разговор с праздничным подтекстом / Т.Н. Гвоздева; [беседовала] Екатерина Дробыш // Веснік сувязі [Электронный ресурс]. – 2012. – № 5. – С. 12–14. – Режим доступа: http://vsbel.by/File/2012_5/actual.pdf. – Дата доступа: 23.09.2018.
2. Министерство связи и информатизации Республики Беларусь [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.mpt.gov.by/ru>. – Дата доступа: 23.09.2018.
3. О почтовой связи: Закон Респ. Беларусь: [Принят Палатой представителей 12 нояб. 2003 г.: Одобр. Советом Респ. 28 нояб. 2003 г., № 258-З – Мн.: БДП, [2003]. – 24 с.
4. Ориентация на потребителя – основные задачи белорусского почтового сектора // Министерство связи и информатизации Республики Беларусь [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.mpt.gov.by/ru/content/2588>. – Дата доступа: 03.10.2018.

The purpose of the article is to study the issues of the influence of memory properties on job satisfaction of telecom operators in production activities as special relevance not only in terms of improving management efficiency and staff motivation but also in terms of the formation of intellectual capital in enterprises. Particular attention is drawn to research in the field of postal communication. The features of the activities of telecom operators are set out in comparison with the activities of employees in similar areas abroad or, for example, banking. Shows the diagnostic ratio of staff performance satisfaction. The data on the dependence of factors of satisfaction with work and work experience are described. The professionalization of staff is considered as a strategic stage in the formation of intellectual capital in order to achieve a high quality service and improve the functioning of the post office of the republic.

Получено 24.11.2018.