

Рынок труда полностью зависит от состояния национальной экономики и уровня безработицы. Современное состояние рынка труда Украины резко изменилось в результате социально-политических и военных событий в стране. За последнее десятилетие количество вакансий значительно уменьшилось, количество трудовых мигрантов в другие страны и переселенцев внутри страны все время увеличивается, уровень безработицы повышается.

**Заключение.** Перспективным для национальной инновационной системы может стать аутсорсинг кадровых услуг с крупными международными компаниями, который будет способствовать гармонизации рынка труда и социальных интересов украинского общества. Аутсорсинг производственных площадей, техники, технологии и рабочей силы широко используется во многих странах мира. В современных условиях – это общепризнанный и один из самых эффективных методов развития инновационной предпринимательской деятельности. Для Украины аутсорсинг с ведущими мировыми компаниями является возможностью привлечения иностранных инвесторов. Украина может стать прекрасной площадкой для постройки зданий, производственных корпусов зарубежных корпораций, производящих автомобили, электронное высокотехнологичное оборудование и приборы. Все это, в конечном итоге, откроет широкие возможности для реструктуризации и инновационного развития национальной промышленности.

1. Гидденс Э. Ускользающий мир. Как глобализация меняет нашу жизнь. М.: Весь мир, 2004. – 120 с.
2. Князевич А.О. Управління інфраструктурним забезпеченням інноваційного розвитку економіки: моногр. – Рівне: Вид-во «Волинські береги», 2018. – 362 с.
3. The Global Innovation Index 2019 / Editors: S. Dutta, B. Lanvin, S. Wunsch-Vincent. Cornell University, INSEAD, WIPO, 2019. 451 p.

## КАЧЕСТВО УСЛУГ ПОЧТОВОЙ СВЯЗИ

*А.Н. Кондратьева, Ю.И. Бохан*

*Витебский филиал УО «Белорусская государственная академия связи»*

Качество услуги – это определенная совокупность свойств услуги, способных в той или иной мере удовлетворять требованиям, предъявляемым потребителями к услугам почтовой связи в соответствии с их назначением.

Потребности пользователей услуг периодически изменяются, вследствие чего совершенствуются и услуги, меняются технологии их оказания, поэтому качество услуг не является четко фиксированной характеристикой.

Цель работы – провести анализ показателей оценки качества услуг почтовой связи.

**Материал и методы.** Для оценки качества услуги почтовой связи можно применить следующие показатели:

- надежность – способность предоставить услугу точно и в установленном объеме;
- своевременность – предоставление услуги в установленные сроки;
- технологичность – особенности протекания технологического цикла выполнения услуги;
- профессиональность – численный состав сотрудников, участвующих в процессе обслуживания, профессионально-квалификационные характеристики (мастерство, опыт, коммуникабельность);
- длительность – период времени обслуживания потребителя;
- материальность – восприятие помещений объектов почтовой связи, оборудования, внешнего вида персонала и других физических свидетельств услуги;
- отзывчивость – желание помочь клиенту и быстрое оказание ему услуги;
- полнота – предоставление услуги потребителю в полном объеме;
- безопасность – оказываемая услуга, не причинит вреда здоровью потребителя и его имуществу;
- уверенность – компетентность и вежливость персонала, что формирует доверие к предприятию и его персоналу;
- информационность – информационное обеспечение потребителя относительно важнейших особенностей услуги, ее результатов;
- экологичность – экологические характеристики услуги, процесса обслуживания;

– эстетичность – комфортность обстановки обслуживания, внешнее оформление товара, дизайн интерьера.

**Результаты и их обсуждение.** Показатели качества услуги представлены на рисунке 1.

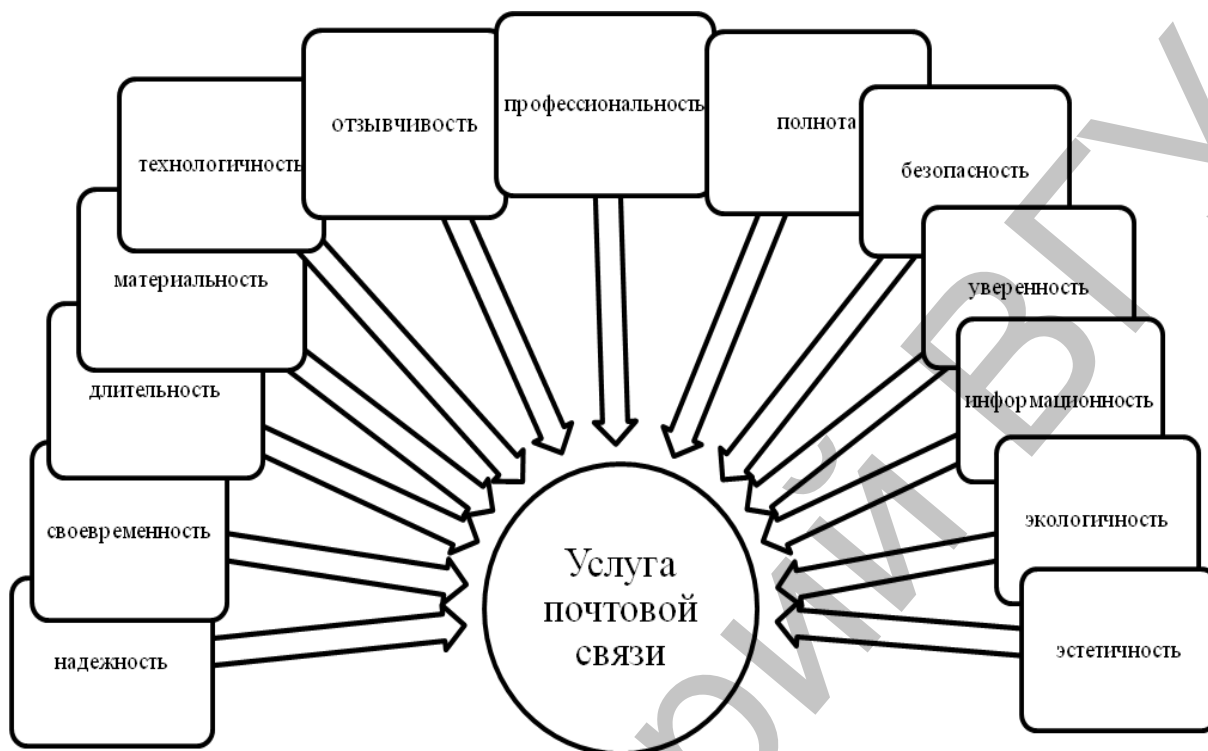


Рисунок 1 – Показатели качества услуги

Качество услуги включает в себя качество технических средств используемых для производства и предоставления услуг, а также качество процесса оказания услуги. Таким образом, для проведения процедуры оценки качества услуги можно выделить:

– качество результата – полезный эффект получаемый от реализации услуги (сохранность почтовых отправлений, скорость и срок пересылки, точность доставки)

– качество процесса оказания услуги – удобство пользования услугой (время и удобство ожидания выполнения услуги, профессионально-квалификационные и личные характеристики персонала).

Для наиболее достоверной и полной оценки качества услуги необходимо:

– выявить показатели услуги, характеризующие ее качество;

– определить объективность и качество отражения выявленных свойств показателей в нормативных документах на услуги;

– оценить факторы, оказывающие влияние на качество услуги на разных этапах ее оказания;

– разработать систему оперативного получения всех необходимых данных о качестве услуги и ее конкурентоспособности на любом этапе оказания услуги [2].

При определении состава показателей качества услуги как средства оценки необходимо учитывать экономические, технические и социальные аспекты. При взаимодействии исполнителя и потребителя услуги, первоначально уделяется внимание степени удовлетворения услугой потребителя.

Методики оценки качества услуг должны быть просты в применении и не требовать больших затрат времени. Это необходимо для того, чтобы воспользоваться ими могли непосредственно сотрудники предприятия, которым делегированы обязанности по определению качества услуги без привлечения сторонних организаций.

Анализ элементов качества представлен в таблице 1.

Таблица 1 – Элементы качества услуги

Наименование элемента	Показатели качества
Качество результата	
Технико-технологические характеристики производственного процесса услуги	– оснащенность современным оборудованием; – производство услуги согласно принятым стандартам; – открытость информации о перечень оказываемых услуг, способе оказания услуги; – автоматизация процесса производства услуги
Экологичность производства и результата	–использование в процессе производства экологичных материалов, не оказывающих отрицательного воздействия на здоровье и жизнь человека
Качество процесса оказания услуги	
Время и удобство оказания услуги	– оказание услуги в установленные сроки – удобный режим работы предприятия – наличие комфортных условий ожидания оказания услуги
Профессионально-квалификационные и личностные характеристики персонала	– наличие соответствующего высшего образования – способность предоставить необходимую информацию клиенту – коммуникабельность персонала – наличие униформы для персонала

**Заключение.** При разработке требований к процессу оценки качества оказываемых услуг, необходимо учитывать всю систему показателей. Поэтому особую актуальность приобретает разработка и принятие стандартов предприятий, которые позволят учитывать особенности взаимодействия и специфику услуг, оказываемых предприятием, а также категорий клиентов.

1. Мишин, В.М. Управление качеством / В.М. Мишин. – Москва: ЮНИТИ-ДАНА, 2005. – 463 с.
2. Абрамов, С.С. Оценка качества услуг с учетом позиции потребителя / С.С. Абрамов // Вестник, 2011.

## ЛОГИКО-СТРУКТУРНАЯ МОДЕЛЬ ГОСУДАРСТВЕННО-ЧАСТНОГО ПАРТНЕРСТВА В РАЗВИТИИ ТЕХНОЛОГИЧЕСКОЙ СОСТАВЛЯЮЩЕЙ КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ РЕГИОНА

*Э.В. Павлюш  
Витебск, ВГУ имени П.М. Машерова*

В современном мире всё большее значение начинает играть региональная конкурентоспособность, что связано с выходом регионов на мировой рынок в качестве самостоятельных субъектов. Конечно, обеспечение конкурентоспособности региона является в первую очередь целью экономических субъектов макроуровня. В тот же время предприятия не менее, чем регион и страна в целом, а скорее даже больше заинтересованы в повышении инновационной активности, а через инновации – в повышении конкурентоспособности своей продукции, увеличении объемов ее реализации, снижении себестоимости и повышении прибыли. Следовательно, существенное значение приобретает организация эффективного взаимодействия экономических субъектов микро- и макроуровня, т.е. органов государственного управления регионом и предприятий, в том числе – частных.

Таким образом, целью данной статьи является разработка предложений по совершенствованию экономических и правовых инструментов активизации инновационной деятельности как ключевого фактора конкурентоспособности регионов Республики Беларусь.

**Материал и методы.** В качестве фактологической основы использованы работы отечественных и зарубежных ученых-экономистов, материалы официальной статистики. Методологической основой исследования являются такие общенаучные методы, как анализ и синтез, метод научной абстракции, логико-структурное моделирование.

**Результаты и их обсуждение.** По мнению И.Д. Иванова, возможности экономического развития за счёт простого вовлечения в хозяйственный оборот больших объёмов капитальных, трудовых и земельных ресурсов в основном были исчерпаны ещё в XIX веке [1]. Экстенсивное развитие может обеспечить рост в краткосрочной перспективе, однако уже в среднесрочном периоде данный рост будет нивелирован падением доли рынка. Как на микро-, так и на макро-