

საქართველოს ფოსტის ფუნქციონირების ეფექტური გაუმჯობესება ოპერაციული მენეჯმენტის მეშვეობით

სალომე საყვარელიძე
თსუ დოქტორანტი

რეზიუმე

გლობალიზაციისა და თანამედროვე ტექნოლოგიების შედეგად ბიზნეს სამყაროში განხორციელებულმა დიდმა ძვრებმა მომხმარებლის მოთხოვნილებების პრიორიტეტების ცვლილებები გამოიწვია - ადამიანები ითხოვენ უფრო მეტს ნაკლებ ფასად, რამაც დიდი ზეგავლენა იქონია ოპერაციულ მენეჯმენტზე. შესაბამისად კომპანიების უმეტესობა, უზარმაზარ თანხებს ხარჯავს იმისთვის, რომ გააუმჯობესონ თავიანთი ოპერაციული მენეჯმენტი.

საქართველოს ფოსტა სახელმწიფოებრივი საკუთრებაა და მას მნიშვნელოვანი სტრატეგიული ფუნქციები აკისრია ქვეყნის წინაშე. შესაბამისად საქართველოს ფოსტისთვის მიზანშეწონილია ოპერაციული მენეჯმენტის შესაძლებლობების გამოყენება.

საკვანძო სიტყვები: საქართველოს ფოსტა, ოპერაციული მენეჯმენტი, თანამედროვე ტექნოლოგიები, ადამიანური რესურსი, ბრენდინგი, მიწოდების ქსელის დიზაინი.

შესავალი

დღესდღეობით, როდესაც საქართველოს მილიონზე მეტი მოქალაქე იმყოფება ქვეყნის საზღვრებს გარეთ და მათ ყოველდღიური საქმიანი თუ პირადი მიზეზებით უწევთ სხვადასხვა ამანათებისა თუ წერილების გაცვლა, საქართველოს ფოსტას წარმატების ყველა მიზეზი აქვს მის განკარგულებაში მყოფი საერთაშორისო ექსპრეს-ფოსტის (EMS) ჩათვლით. ფოსტა არის კომუნიკაციის ერთ-ერთი ყველაზე სწრაფი და იაფი საშუალება. გარდა ამისა საქართველოს ფოსტას აქვს ქონებისა და ინფრასტრუქტურის ფართო ქსელი, რომლის მეშვეობითაც შესაძლებე-

ლია მომგებიანი, მრავალფეროვანი მომსახურების მობილიზება და კონცენტრირება არა მარტო ქალაქებში არამედ საქართველოს სხვადასხვა რეგიონებში.

ძირითადი ტექსტი

ოპერაციული მენეჯმენტი ემსახურება პროდუქციისა და სერვისის შექმნას, მართვასა და რეალიზაციას. ეს დარგი გულისხმობს რესურსების სწორ დაგეგმარებას, მოპოვებას და განაწილებას. პასუხისმგებელია შექმნას სისტემა, რომელშიც შესაძლებელი იქნება შედარებით ნაკლები რესურსებით მეტი ეფექტურობის მოპოვება და ამავდროულად მომხმარებლის მოთხოვნების დაკმაყოფილება პროდუქტისა და სერვისის დიზაინის, მიწოდების ქსელის დიზაინის, პროცესების ტექნოლოგიებისა და სამსახურის დიზაინის მეშვეობით.(1)

დღეისათვის, კავშირგაბმულობის ელექტრონული ფორმების გამოყენების უზრეველდენტო გაფართოების პროცესში, საქართველოს ფოსტა, რომელიც დაფუძნებულია 1995 წელს სახელმწიფოს 100 %-იანი წილით, და რომლის დამფუძნებელიც არის «საქართველოს კავშირგაბმულობისა და ფოსტის სამინისტრო», ეწევა უნივერსალურ საფოსტო მომსახურებას საქართველოს მთელ ტერიტორიაზე.(2)

შპს «საქართველოს ფოსტა» ახორციელებს: საფოსტო გზავნილების მიღებას, გადაგზავნას და ჩაბარებას ქვეყნის შიგნით და საზღვარგარეთ, მსოფლიო საფოსტო კავშირისა და საერთაშორისო დაჩქარებული ფოსტის მეშვეობით; კომუნალური მომსახურების გადასახადების მიღებას; ფულადი გზავნილების გაგზავნას ქვეყნის შიგნით და აგრეთვე, ბელგიის, თურქეთის, იაპონიის, საბერძნეთის, ლიტვის, ლატვიის და დსთ-ის ქვეყნების მიმართულებით; სატელეგრაფო მომსახურებას - ქვეყნის შიგნით საქალაქო და რაიონულ ცენტრებთან; სატელეფონო მომსახურებას - სალაპარაკო პუნქტების საშუალებით, როგორც ქვეყნის ფარგლებში, აგრეთვე მის ფარგლებს გარეთ; 2005 წლიდან შპს «საქართველოს ფოსტა» ეწევა საკურიერო მომსახურებას, რომელიც თბილისის ფარგლებში უზრუნველყოფს საფოსტო გზავნილების

24 სთ-ის განმავლობაში, ხოლო ქვეყნის მაშტაბით 72 სთ-ში ჩაბარებას; დანერგილ იქნა პირდაპირი ფოსტის მომსახურების - საინფორმაციო და სარეკლამო ბუკლეტების საოპერაციო დარბაზებში გავრცელება და საფოსტო გზავნილებათა მომსახურების განვითარებას მომხმარებლისათვის ამ ბუკლეტების მიწოდებას; გადასახადების სწრაფი და მომენტალური გადასახადების მიღებას თბილისისა და აჭარის საფოსტო განყოფილებებში - კომუნალური მომსახურების, კავშირგაბმულობის ქსელებით მომსახურების, მობილური კავშირგაბმულობით მომსახურების გადასახადების გადახდა.

საქართველოს ფოსტა თავის სტრუქტურაში აერთიანებს «საქართველოს საერთაშორისო დაჩქარებული ფოსტას», რომელიც დაარსდა 2001 წლის 1 მარტს. იგი ჩართულია «Express mail service»-ის მსოფლიო ქსელში. (3)

1996 წლისათვის საწარმოს მოგება შეადგინა 774.8 ათასი ლარი. ტარიფი საპენსიო მომსახურებაზე შეადგენდა განუღებულ თანხის 5%-ს. 1996 წლიდან 1.6%-მდე დაიკლო. 1996 წლისთვის პენსია დახმარების მთლიანი შემოსავალი შეადგენდა მთლიანი შემოსავლების 84.2%-ს. 2006 წლისთვის კი 2.6%-ს. 2003 წლიდან საპენსიო მომსახურება გადავიდა საბანკო სისტემაზე. პირველ ეტაპზე ნაწილობრივ ხოლო 2007 წლიდან მთლიანად, რამაც გამოიწვია ფილიალებში სახელფასო დავალიანების წარმოქმნა. ამ პრობლემის გადასაჭრელად აუცილებელი გახდა შტატების შემცირება სულ 1997 წლიდან 2010 წლამდე შემცირდა 3700-3900 ფიზიკური პირი. (2)

შესაბამისად, მნიშვნელოვანია, რომ პენსიების გაცემა კვლავ დაეკისროს საქართველოს ფოსტას მისი სტრატეგიული მნიშვნელობიდან გამომდინარე. აღნიშნულთან ერთად, მიზანშეწონილია პენსიების გაცემის პროცესის გამარტივება პენსიონერთათვის ტექნოლოგიური სირთულეების აღმოფხვრით, რაც კომპანიას დაეხმარება შეამციროს უშუალოდ პროცესის დრო და ძალისხმევა.

საწარმოს შემადგენლობაში შედის 61 რაიონული ფილიალი. 2010 წლის მონაცემებით 54 ფილიალი იყო ზარალიანი, ფაქტო-

ბრივად იმყოფებოდნენ სათაო ოფისის დოტაციაზე. ამასთან ზოგიერთი ფილიალის განუული ხარჯები აღემატებოდა მათ შემოსავლებს.(2)

შესაბამისად მიზანშეწონილია ფილიალებისთვის დამატებითი შემოსავლის წყაროს მოძიება. მაგალითად, მათ მიერ პენსიების გაცემა შეძლებისდაგვარად დატვირთავს რაიონული ფოსტის მუშაობას, რაც უზრუნველყოფს მათ აღორძინებას. მიუხედავად იმისა, რომ დღეს რეგიონული ფილიალები მომგებიანი არ არის, ისინი განვითარებულ ინფრასტრუქტურას წარმოადგენენ, რაც საქართველოში საფოსტო კავშირის სფეროში დღეს მოქმედ არც ერთ კომპანიას არ გააჩნია.

აუცილებელია ჰიბრიდული ფოსტის სამსახურის ჩამოყალიბება, ეს არის თანამედროვე კომპიუტერული სისტემით აღჭურვილი წერილობით გზავნილთა დამამზადებელ - დამახარისხებელ კომპლექსი. ჰიბრიდული ფოსტის მეშვეობით შესაძლებელი იქნება საფოსტო და საბანკო ოპერაციების ერთობლივი ფუნქციონირება, რაც მნიშვნელოვნად გაზრდის საფოსტო მომსახურეობის უნივერსალიზაციას. ოპერაციული მენეჯმენტის პრინციპებიდან გამომდინარე, რესურსების სწორი თავმოყრისა და მართვის ერთ-ერთ საშუალებად სპეციალიზებული კომპიუტერული ქსელის (მაგალითად, ERP – Enterprise Resource Planning).(5) დანერგვა მიიჩნევა. გარდა ამისა, უკვე დღეს საერთაშორისო დაჩქარებულ ფოსტას (EMS)-ს, როგორც EMS კოოპერატივის წევრს, კომპიუტერული ინტერნეტზე დაფუძნებული სისტემა გააჩნია (Rugby System), რომელიც უზრუნველყოფს მის ინტეგრირებულ მუშაობას მსოფლიოში არსებულ სხვადასხვა სერვის-ცენტრებთან.(3)

ოპერაციული მენეჯმენტის ერთ-ერთი მთავარი პრინციპი - პროცესების უწყვეტი გაუმჯობესება და პრობლემის გადაჭრის ისეთი გზების მოძებნაა, რომელიც მინიმუმამდე დაიყვანს ორგანიზაციის ფინანსურ და ადამიანურ ზარალს, ასევე ორგანიზაციის თანამშრომელთა უკმაყოფილებას. ადგილობრივ ბაზარზე კვალიფიციური კადრების ნაკლებობაა, რადგანაც არც ერთი უმაღლესი სასწავლებელი აღარ ამზადებს სპეციალისტებს ფოსტის დარგში. პრობლემად მიიჩნევა აგრეთვე ორგანიზაციაში არსებუ-

ლი დაბალი ხელფასები. ადამიანური რესურსების პრობლემების გადაჭრა შესაძლებელია თანამშრომლებისთვის ტრენინგების ჩატარებითა და სტაჟირების შეთავაზებით. საწარმოს ხელმძღვანელმა პირებმა უნდა იზრუნონ იმაზე, რომ თანამშრომლები დაინტერესებულნი იყვნენ საკუთარი საქმიანობით. აუცილებელია მათი მოტივაციის გაზრდა. ამისთვის ყველაზე მარტივი გზას შიდა ორგანიზაციული კულტურის ჩამოყალიბება წარმოადგენს.

დასკვნა

ქვეყნის საფოსტო მომსახურეობის გამართულობა, მომსახურეობის ხარისხი და ინფრასტრუქტურის მდგომარეობა, ფაქტობრივად პირდაპირპროპორციულია ქვეყნის განვითარებისა და მისი სტრატეგიული პრიორიტეტებისა, რადგანაც იგი მოიცავს მომხმარებელთა ფართო წრეს, ერთობას. მისი მომსახურეობით არამარტო მისი ქვეყნის არამედ მსოფლიოს მრავალი ქვეყნის მოქალაქეები სარგებლობენ და განეული მომსახურებით შექმნილი შთაბეჭდილება ქვეყნის იმიჯის ჩამოყალიბებაზე პირდაპირ გავლენას ახდენს. ფოსტა ერთგვარი მიწოდების ქსელია, რომლის მეშვეობითაც ხორციელდება კომუნიკაცია მსოფლიოსთან და რომელსაც მსოფლიო საფოსტო კავშირი (UPU) წარმოადგენს.(4)

მნიშვნელოვანია საქართველოს ფოსტის ახალი იერსახით დაბრუნება საქართველოს ბაზარზე. მისი განვითარების შემთხვევაში მოვიპოვებთ მომხმარებლის ნდობას, მათი სურვილების დაკმაყოფილებას ხარისხიანი, სწრაფი და ეფექტური გზით, რაც, ამავდროულად გააფართოებს მომხმარებლის სეგმენტს და პარალელურად გამოიწვევს საქართველოს ფოსტის წილის ზრდას ბაზარზე.

მიმდინარეობს ფოსტის რებრენდინგზე მუშაობა, მაგრამ პირველ რიგში, ყურადღება უნდა მიექცეს იმ პრობლემების გადანყვეტას, რომლებიც საწარმოს მომხმარებლებზე და, შესაბამისად, მის მომგებიანობაზე ყველაზე უარყოფით გავლენას ახდენს. პრობლემების ეფექტური და სწრაფი გადაჭრისთვის უმეტეს შემთხვევაში არ არის საჭირო ძვირადღირებული, დატვირთული მეთოდების გამოყენება. მცირე დანახარჯითაც და,

რაც მთავარია, შიდა სიძლიერების გამოყენებით შესაძლებელია პრიორიტეტული პრობლემების მარტივი გზებით მოგვარება. საქართველოს ფოსტის ერთ-ერთ მომგებიან კომპანიად შეიძლება ჩავთვალოთ საერთაშორისო დაჩქარებული ფოსტა (EMS).

გამოყენებული ლიტერატურა

1. ნ.სლეკი, ს. ჩამბერსი, რ. ჯონსტონ (2004), ოპერაციული მენეჯმენტი; Financial Times Management. მე-4 გამოცემა.
2. საქართველოს ფოსტის მიერ მონოდებული მასალა.
3. საქართველოს საერთაშორისო დაჩქარებული ფოსტა EMS; შესვლის თარიღი. 07 ივლისი, 2017; <http://www.ems.post/operators/georgia>
4. საქართველოს ფოსტა; შესვლის თარიღი. 07 ივლისი, 2017; www.georgianpost.ge
5. ჯ. ჰაიზერი, ბ. რენდერი (2007); ოპერაციული მენეჯმენტი; მე-9 გამოცემა.

REFERENCEES

1. N. Slack. S. Chambers, R. Jonston (2004), Operational Management; Financial Times Management. 4th edition.
2. The materials provided by the Georgian Post.
3. Express Mail Services EMS; entered on a web page on 07 July, 2017; <http://www.ems.post/operators/georgia>.
4. Georgian Post; entered on a web page on 07 July, 2017; www.georgianpost.ge.
5. J. Haizer, B. Render (2007); Operational Management, 9th edition.

EFFECTIVE IMPROVEMENT OF FUNCTIONALITY OF GEORGIAN POST THROUGH OPERATIONAL MANAGEMENT

Salome Sakvarelidze

PhD Student, TSU

RESUME

As a result of globalization and the modern technologies, the new business world has led to the serious changes in the customer's priorities - people are demanding more things for a lower price, which has had a great influence on development of operational management. Nowadays most companies spend huge amount of money in improving their operations, which helps to create an efficient management system, increased revenues, and at the same time the increased potential for successful and high quality services and product in the market.

The Georgian Post is a state property and it has an important strategic significance to the country and the use of these operational management capabilities is essentially important for the Georgian Post, while it will lead to the increased market share.

Key words: Georgian Post, Operating Management, Modern Technologies, Human Resources, Branding, Supply Chain Design.