Домашняя работа №1

Задание 1

1. **Analyses:** Статья о реорганизации Почты России после прихода нового CEO <https://vc.ru/p/new-russian-post-ceo>  = **7p**.

Задание: прочитать, выписать, и проанализировать, какие меры по улучшению качества были предприняты.

**Меры по улучшению качества:**

1. «Столкновение» или «открытость»

Благодаря организации ежедневных планерок и открытости взаимодействия каждого отделения Почты России (далее ПР) было сведено к «0» возможность скрывать или укрывать деятельность филиалов – деятельность стала прозрачной.

1. «Уступчивость»

Благодаря тому, что ПР взяла на себя вину за произошедший ранее инцидент появилась возможность наладить долгосрочные отношения – как обратная связь – качественная работа таможни – рост объема международной почты

1. «Взаимодействие»

Благодаря тому, что ПР решила сократить взаимодействие работы через автотранспортные компании, удалось:

* снизить тарифы;
* экономия на магистральной логистике;
* больший контроль доставки писем/посылок;

1. «Оптимизация сортировки»

За счет установки нового оборудования появилась возможность автоматической сортировки.

**Как итог, результаты к 2011 году:**

* рост доставки посылок;
* сокращение срока доставки;
* сокращение жалоб и претензий.

**Ожидания к 2015 году:**

сокращение штата – устранение неэффективных отделений – отсутствие залежавших посылок в отделениях