**Собственное видение решения проблем управления отделением почтовой связи АО «Почта России»**

**Соболева Наталья Александровна**

Работа посвящена актуальной на данный момент для большинства руководителей отделениями почтовой связи проблеме, не правильная тактика управления негативно сказывается на обстановку в коллективе, а это влечет не качественное предоставление услуг почтовой связи.

Целью работы является определить основные проблемы в управлении персоналом которые отрицательно влияют на атмосферу в коллективе и в том числе общении с клиентами при оказании услуг, а также найти пути решения выявленных проблем.

Ключевые слова: эффективный, руководитель, коллектив, атмосфера

**Введение**

Эффективный руководитель — это руководитель, который никогда не перестает развиваться и в профессиональной, и в личностной сфере. Как не останавливаться на достигнутом и идти в ногу с постоянно меняющимися тенденциями

Руководитель ОПС – это:

* наставник команды отделения почтовой связи, гарант ее целостности и эффективности;
* ключевая бизнес-единица и драйвер внедрения новых продуктов и услуг Почты России;
* важнейшее звено в слаженном механизме всей Почты России.

**Основная часть**

Ни для кого не секрет, что хороший руководитель характеризуется не только знанием в совершенстве прямых должностных обязанностей, но и грамотными методами руководством коллектива.

На сегодняшний день АО «Почта России» активно начала разрабатывать множество обучающих материалов направленные на повышение эффективности управления для руководителе ОПС. С появлением обучающихся материалов и проведением различных тренингов руководителям стало легче и интересней управлять коллективом, но к сожалению, есть еще такие почтовые отделения, где тренинги и обучение бессильны. В данной работе постараемся выявить основные причины почему так происходит, одна из причин на наш взгляд – это сильная загруженность руководителей из-за не укомплектованности штата и у начальника нет времени и возможности реализовывать полученные знания в реальности. И вторая причина – это отсутствие лидерских качеств у руководителя и нежелание их развивать.

В таких отделениях, где руководитель не уделяет должного внимания коллективу атмосфера напряженная, не стабильная, чувствуется неудовлетворенность сотрудников.

Почтальоны как правила пожилого возраста с явно выраженным профессиональным выгоранием. Профессиональное выгорание – негативные факторы, связанные с обязанностями, рабочим коллективом или организацией рабочего процесса, влияющие на конкретного специалиста. Совокупность этих факторов чаще и сильнее всего влияет на работников, в обязанности которых входит частая коммуникация с людьми.

Операторы выглядят уставшими, без инициативными, такое подавленное настроение передаться и клиентам.

Мое видение решения проблем заключается в следующем, начальник должен уметь правильно распределять свое рабочее время. Ежедневно перед началом работы он должен проводить планерки с коллективом доносить важную информации по работе и параллельно выяснить, что происходит в команде в данный момент: какие преобладают эмоции, переживания и настроения, случаются ли конфликты, присутствует ли понимание общей цели компании и стремление ее реализовать. Получить необходимую информацию можно не только на общих собраниях, но и в процессе личных бесед с отдельными сотрудниками, а также с помощью анонимного анкетирования.

Так же на рабочую обстановку могут влиять:

* *групповая совместимость*. Если операторы, предоставляющие услуги клиентов не могут взаимодействовать друг с другом, то если есть возможность необходимо составить график работы, что бы их смены не совпадали, иначе совместная их работа не позволит делать работу эффективно;
* *характер деятельности.* Каждой должности в организации характерны особенности – эмоциональная насыщенность, монотонность, повышенная ответственность, наличие стресс-факторов. Все это сказывается на социально-психологическом микроклимате;
* *уровень удовлетворенности работой.* В идеале работа вызывает интерес, приносит чувство удовлетворения, собственной значимости, дает возможность профессионального развития. Для поддержания благоприятной атмосферы необходимо своевременно реагировать на потребности коллектива: внедрять эффективные системы материальной и нематериальной мотивации, уделять внимание обучению, поощрять инициативность, стремление к карьерному росту. Иначе энтузиазм в коллективе быстро поутихнет;
* *условия труда.* Для получения максимальной отдачи стоит обеспечивать сотрудников комфортным, специально оборудованным рабочим местом. Некачественное освещение, посторонний шум, духота – источник стресса и раздражительности сотрудников. С понятием здоровой атмосферы это несовместимо;
* *стиль руководства.* Формированию нормального микроклимата способствует демократический стиль управления, при котором отсутствует навязывание решений, преобладают дружеские, доверительные взаимоотношения, одинаково ценятся члены коллектива. Попустительский и авторитарный стили приводят к низкой продуктивности, появлению враждебности, зависти, недоверия.

Если хотя-бы один пункт из вышеперечисленных будет не соблюдаться, то негативной обстановки избежать не удастся.

**Заключение**

Когда персонал работает одной слаженной командой, стремясь к высоким общим целям, компания прогрессирует, крепнет и процветает. Если же сотрудники раздражительны, враждебно относятся друг к другу, часто конфликтуют, не хотят вкладывать усилия в достижение совместных задач, это неизбежно сказывается на результатах компании. Чтобы не допустить подобного, **руководитель обязан выстраивать и поддерживать здоровую внутреннюю атмосферу.**

Эффективный и вовлеченный управляющий своим отделением, лидер и наставник для команды ОПС.

**Список используемых источников**

1. Книга Стандартов НОПС версия 1.8

2. Стратегия развития АО «Почта России» 2020-2030 гг.

3.Официальный сайт «Почта России». Новости <https://www.pochta.ru/news-list/item> (Дата обращения 13.04.2021).

4. Руководство по организации работы отделения почтовой связи.