Tên Đề tài em là gì? "Hoàn thiện công tác tổ chức khai thác dịch vụ Bưu chính tại Bưu điện thị xã Long Khánh" phải không?

PHẦN I: CƠ SỞ LÝ LUẬN

1.1 KHÁI QUÁT VỀ CÔNG TÁC TỔ CHỨC SẢN XUẤT BƯU CHÍNH:

1.1.1 Khái niệm Tổ chức sản xuất:

Tổ chức tức là "sắp xếp, bố trí các bộ phận một cách có trật tự, nền nếp để tiến hành công việc theo cách thức, trình tự nào đó nhằm thực hiện một nhiệm vụ."

(*Đại từ điển Tiếng Việt*-Nguyễn Như Ý chủ biên, Nxb Văn hoá-Thông tin, 1999)

Tổ chức sản xuất trong xí nghiệp là một quá trình, một hệ thống các biện pháp nhằm phân bổ, tổ chức và sử dụng đầy đủ nhất toàn bộ nguồn lao động và tư liệu sản xuất trên cơ sở kết hợp một cách hài hòa và hợp lý, có cơ sở khoa học về cả không gian, thời gian các yếu tố của quá trình sản xuất nhằm đạt được năng suất lao động, chất lượng sản phẩm và hiệu quả kinh tế cao.

Công tác tổ chức chính là việc hoàn thiện cơ cấu sản xuất, tổ chức các quá trình sản xuất, tổ chức lao động có khoa học tính trên mặt bằng thiết bị và kiểm tra chất lượng sản phẩm, tổ chức các mối quan hệ kinh doanh giữa các bộ phận sản xuất trong nội bộ xí nghiệp và giữa xí nghiệp với cấp trên, với các tổ chức kinh tế, các đơn vị sản xuất bên ngoài xí nghiệp.

Do mỗi xí nghiệp sản xuất một mặt hàng khác nhau, điều kiện kỹ thuật qui trình công nghệ cũng khác nhau. Xí nghiệp phải tự lựa chọn cho mình một phương thức tổ chức sản xuất sao cho phù hợp với điều kiện sản xuất và sát với từng thời kỳ sản xuất của đơn vị mình, có như thế thì quá trình sản xuất mới đạt được chất lượng kinh tế cao.

1.1.2 Tổ Chức Sản Xuất Bưu Chính Trong Bưu Điện (không viết hoa ký tự đầu)

1.1.2.1 Bố trí mặt bằng sản xuất

Mặt bằng sản xuất là phần không gian để tiến hành quá trình sản xuất. Việc bố trí mặt bằng sản xuất ảnh hưởng đến hiệu quả kinh tế; chất lượng thông tin; điều kiện lao động của công nhân viên và điều kiện phục vụ khách hàng.

❖ có 6 loại hình bố trí mặt bằng như sau:

✓ ***Mặt bằng cố định vị trí:*** áp dụng cho những công việc mang tính chất đề án, khối lượng công việc rất lớn, kỹ thuật có tính đặc thù. Ví dụ: ngành đóng tàu, xây dựng.

✓ ***Mặt bằng định hướng theo công nghệ:*** thường áp dụng cho các hoạt động sản xuất mà mỗi sản phẩm có các bước di chuyển khác nhau qua nhiều khu vực tùy theo yêu cầu về công nghệ của nó. Ví dụ: bệnh viện.

✓ ***Mặt bằng văn phòng:*** thực hiện cách sắp xếp các công cụ làm việc, nhân viên, vị trí làm việc sao cho dòng thông tin lưu chuyển thuận lợi nhất. Nếu mọi liên hệ thông tin phải thực hiện thông qua giấy tờ, tài liệu và phải di chuyển chúng giữa những người có liên quan thì cần phải xác định rõ ràng các mối quan hệ để bố trí mặt bằng. Những bộ phận, cá nhân nào càng có mức độ liên hệ chặt chẽ, cần thiết thì phải được bố trí gần nhau. Ví dụ: ngân hàng(bỏ)

✓ ***Mặt bằng cửa hàng bán lẻ, dịch vụ:*** phân bố các kệ hàng, khu vực phục vụ nhằm trưng bày hàng hoá thu hút sự chú ý của khách hàng. Ví dụ: siêu thị. (bỏ)

✓ ***Mặt bằng kho hàng:*** phân bố cân đối giữa diện tích và nguồn vật liệu một cách thích hợp cho tiếp nhận, bảo quản, tồn trữ, cấp phát. Ví dụ: đại lý phân phối.

✓ ***Mặt bằng định hướng theo sản phẩm:*** nhằm tìm kiếm phương thức sử dụng tốt nhất con người và máy móc trong loại công nghệ liên tục và theo loạt với một trình tự công việc định sẵn. Ví dụ: dây chuyền lắp ráp ô tô. (bỏ)

1.1.2.2 Tổ chức lao động

❖ **Khái niệm về tổ chức lao động**

Tổ chức lao động là quá trình kết hợp yếu tố lao động với hai yếu tố tư liệu lao động và đối tượng lao động của quá trình sản xuất. Đây là một trong những yếu tố quan trọng của tổ chức sản xuất vì quyết định trực tiếp tới năng suất lao động (cao hay thấp) và hiệu quả sản xuất kinh doanh (tốt hay xấu), ...

❖ **Thời gian làm việc và tổ chức ca làm việc**

a) Thời gian làm việc

Thời gian làm việc là khoảng thời gian mà người lao động đem sức lao động và tài năng để thực hiện nghĩa vụ lao động của mình. Được phân chia thành:

✓ ***Thời gian làm việc tiêu chuẩn:*** là khoảng thời gian Nhà nước quy định cho 1 công nhân viên chức làm việc trong 1 ngày, 1 tháng, 1 năm. Hiện nay, thời gian làm việc tiêu chuẩn là 8 giờ/ngày; 259 ngày/năm; ngày lễ, ngày phép là ngày làm việc tiêu chuẩn được nghỉ có lương.

✓ ***Thời gian làm việc thực tế:*** Trong ngành bưu điện, do đặc thù sản xuất thông tin mà thời gian làm việc thực tế được phân chia thành:

- Thời gian làm việc có ích.
- Thời gian trực (thời gian chờ việc).

✓ ***Thời gian pháp định:*** thời gian nghỉ cho phép trong thời gian làm việc tiêu chuẩn, gồm nghỉ theo nhu cầu tự nhiên; nghỉ giải lao; thời gian nghỉ cho con bú; thời gian nghỉ hội họp, học tập; nghỉ lễ.

Như vậy, thời gian làm việc tiêu chuẩn trong ngành bưu điện:

$$T_{TC} = T_{\text{làm việc có ích}} + T_{\text{trực}} + T_{\text{pháp định}} \quad (1)$$

b) Tổ chức ca làm việc

❖ ***Khái niệm:*** Ca làm việc là khoảng thời gian tính từ lúc người lao động bắt đầu làm việc cho đến lúc kết thúc 1 ngày làm việc.

❖ ***Mục đích của ca làm việc:***

✓ Nhằm đảm bảo quá trình sản xuất có NSLĐ cao; chất lượng tốt.

✓ Hoàn thành mọi khối lượng kế hoạch sản xuất.

✓ Sử dụng hợp lý lao động, thiết bị, vật tư, nhiên liệu.

❖ ***Yêu cầu của tổ chức ca làm việc:***

✓ Phù hợp với tính chất, đặc điểm của sản xuất.

✓ Đảm bảo hoàn thành khối lượng công việc với chất lượng tốt.

✓ Tận dụng tốt công suất thiết bị.

✓ Thuận tiện cho sinh hoạt, đảm bảo sức khỏe lâu dài cho người lao động.

❖ ***Nội dung của tổ chức ca làm việc:***

✓ Quy định thời gian bắt đầu, kết thúc của ca.

✓ Quy định số lượng lao động và chất lượng lao động của ca.

✓ Quy định hình thức phân công lao động trong ca.

✓ Quy định chế độ trách nhiệm của ca.

✓ Quy định chế độ đổi ca.

✓ Quy định chế độ điều độ lao động trong ca.

✓ Quy định việc tổ chức phục vụ ca làm việc.

❖ ***Tổ chức ca làm việc trong sản xuất Bưu chính:***

✓ ***Đối tượng:*** tổ giao dịch, tổ khai thác thư, bưu kiện, bưu phẩm, PHBC.

✓ ***Nguyên tắc:*** giờ nhiều việc nhiều người, ít việc ít người, không có việc cũng có người trực; đảm bảo hoàn thành khối lượng công việc trong mọi tình huống với chất lượng cao.

✓ ***Các hình thức tổ chức ca:***

* Hình thức ca 8 giờ/ngày: bố trí nhiều ca trong thời gian mở cửa giao dịch.

* Hình thức 1 ca: áp dụng cho những nơi có khối lượng công việc rất thấp (bưu cục 3), ở đây, 1 ca làm việc sẽ kéo dài từ khi mở cửa giao dịch cho đến khi kết thúc, công nhân phân công luân phiên làm việc, 1 ngày làm và 1 ngày nghỉ.

✓ ***Cơ sở nghiên cứu:***

Khối lượng sản phẩm đi, đến, qua từng giờ trong ngày; hành trình đi, đến của các chuyến thư; giờ mở, đóng cửa giao dịch; số phiên liên lạc (điện báo); các chỉ tiêu chất lượng và tình hình thực hiện các chỉ tiêu; định mức lao động và tình hình thực hiện định mức; tổ chức, trang bị địa điểm làm việc; tổ chức phục vụ nơi làm việc; tổ chức ca hiện tại và ưu, nhược điểm của nó.

✓ ***Trình tự nghiên cứu tổ chức ca làm việc:***

- Bước 1: Khảo sát, thu thập các số liệu, thông tin đã trình bày ở cơ sở nghiên cứu.

- Bước 2:

  - Tiến hành phân tích các số liệu đã khảo sát được ở bước 1 (loại trừ những giờ có khối lượng cao đột xuất hoặc do tổ chức sản xuất, tổ chức lao động không hợp lý gây nên).

  - Tính lao động yêu cầu của từng giờ: 3 bước

    + Trước tiên tính số lao động yêu cầu theo độ dài chỉ tiêu chất lượng quy định:

$$Lg_i = \frac{\sum Q_j * Mt_j}{C}$$ (sửa lại ký tự l in hoa

Trong đó:

lg_i - số lao động yêu cầu để lưu thoát hết khối lượng công việc trong khoảng thời gian mà chỉ tiêu chất lượng quy định tại giờ i.

Q_j - khối lượng sản phẩm loại j.

Mt_j - định mức thời gian hoàn thành 1 đơn vị sản phẩm loại j.

C - độ dài chỉ tiêu chất lượng quy định

+ Tính số lao động yêu cầu cho từng giờ Lg_i. Lg_i được chọn là lg_i lớn nhất trong giờ i.

+ Lập biểu lao động yêu cầu giờ sau khi đã tính Lg_i bình quân cho các ngày khảo sát.

- Bước 3: Căn cứ vào biểu lao động theo yêu cầu giờ, ta lập:
  - Lập dãy số Lg. Lg được lập bằng cách ghi lần lượt các trị số Lgi (được ghi từ nhỏ đến lớn)
  - Tính số lao động yêu cầu trong ngày theo số giờ làm việc tiêu chuẩn.

$$Lyc = \frac{\text{Tổng } Lg_i}{\text{Số giờ làm việc tiêu chuẩn trong ngày}} \qquad (2)$$

- Đánh giá số lao động yêu cầu tìm được:

-Nếu trị số Lyc có trong dãy Lg thì dãy Lg được giữ nguyên.

-Nếu trị số Lyc tìm được không có trong dãy Lg thì bổ sung thêm Lyc vào.

- Lập phương trình tìm số ca: $Lg_{min} + N = Lg_{max}$ với $N \in Z^+$

❖ ***Ý nghĩa của phương trình tìm số ca***: số số hạng ở vế trái của phương trình chỉ số ca mà ta sẽ sắp xếp; còn trị số của các số hạng đó là số lao động được bố trí ở mỗi ca.

- Điều kiện chọn phương trình:

+ Khi cộng lần lượt các số hạng ở vế trái của phương trình sẽ cho các kết quả bằng trị số của dãy số Lg.

+ Thuận tiện cho việc ghép ca và thuận tiện cho sinh hoạt của công nhân (tối đa 1 ca chia làm 2 kíp).

- Bước 4: Tính số lao động định biên (2 cách tính)

$$Lđb = (Lyc * 365) / T_{tt} \quad (3)$$

$$Lđb = \frac{Lyc}{1 - \%\text{ thời gian nghỉ thứ 7, chủ nhật, lễ, phép, hội, họp, ốm}(9\%)}$$

MÔ HÌNH BÀI TOÁN

Giờ	Lgi (lđ)	Giờ	Lgi
6h-7h		14h-15h	
7h-8h		15h-16h	
8h-9h		16h-17h	
9h-10h		17-18h	
10h-11h		18h-19h	
11h-12h		19h-20h	
12h-13h		20h-21h	
13h-14h		21h-22h	

Thiếu bảng phân công lao động

1.2 TỔ CHỨC KHAI THÁC

1.2.1 Định Nghĩa:

Tổ chức khai thác là việc sắp xếp, bố trí điều kiện làm việc, quá trình sản xuất sao cho tạo được sự kết hợp nhịp nhàng giữa các bộ phận sản xuất trong xí nghiệp và tổ chức từng chỗ làm việc cho phù hợp với một chương trình sản xuất và một khối sản phẩm nhất định, tận dụng được triệt để nguồn năng lượng sản xuất hiện có, đồng thời rút ngắn chu kỳ sản xuất nhằm đảm bảo công việc được hoàn thành với chất lượng và hiệu quả cao.

1.2.2 Tầm Quan Trọng Của Công Tác Tổ Chức Khai Thác Bưu Chính :

➔ Ngành Bưu điện là ngành sở hữu nhà nước, được nhà nước giao vốn, bảo toàn và phát triển vốn. Hơn nữa, ngành có hai chức năng là vừa kinh doanh vừa phục vụ, trong đó kinh doanh có vai trò hết sức quan trọng, kinh doanh tốt và có hiệu quả mới có thể thu hồi vốn nhanh, bảo toàn và phát triển vốn, mở rộng đầu tư mạng lưới để đáp ứng nhu cầu ngày càng cao của xã hội về thông tin liên lạc.

➔ Để tổ chức kinh doanh có hiệu quả, ngành Bưu điện cần phải quản lý chặt chẽ và hợp lý nguồn lao động, nguồn nguyên vật liệu, tài sản cố định, vốn đầu tư, qui trình khai thác nghiệp vụ và chất lượng sản phẩm dịch vụ. Do đó việc tổ chức khai thác là một trong những công tác quan trọng của ngành Bưu điện.

➔ Mặt khác, nghiệp vụ Bưu chính mang tính bí mật cao, đòi hỏi chất lượng của sản phẩm dịch vụ phải đảm bảo không có phế phẩm mà quá trình sản xuất của nó lại hết sức phức tạp, qua nhiều công đoạn. Để đảm bảo được quá trình khai thác hoạt động nhịp nhàng, đồng bộ ăn khớp nhau nhằm đạt năng suất và chất lượng cao thì đòi hỏi phải có tổ chức khai thác.

➔ Tổ chức khai thác Bưu chính là tổ chức sắp xếp các công việc phải làm để thực hiện một quá trình sản xuất theo một trình tự nhất định, đảm bảo lưu thoát hết khối lượng công việc với kết quả cao. Từ khâu giao dịch nhận bưu gửi, chuyển về bộ phận khai thác, vận chuyển đến khâu tổ chức phát đến tay người nhận là những khâu liên hoàn trong dây chuyền sản xuất nghiệp vụ Bưu chính.

➔ Việc tổ chức khai thác nhịp nhàng, thống nhất không chỉ trong nước mà cả quốc tế, chỉ cần sai sót nhỏ xảy ra ở một khâu nào đó thì có thể sẽ gây ảnh hưởng lớn đến chất lượng sản phẩm, khách hàng phải chịu thiệt thòi, gây mất uy tín cho ngành.Do đặc điểm thông tin Bưu điện là tải trọng dao động không đều và phụ thuộc nhiều vào khách hàng, điều này gây khó khăn trong quá trình tổ chức khai thác, vừa phải bảo đảm năng lực sản xuất luôn lưu thoát hết khối lượng thông tin trong những giờ cao điểm, đồng thời phải giảm năng lực sản xuất trong những giờ lượng tải xuống thấp để tránh lãng phí.

➔ Chính vì vậy việc tổ chức khai thác Bưu chính là một trong những nhiệm vụ không thể thiếu. Chúng ta phải nghiên cứu liên tục, thường xuyên tổ chức áp dụng để tổ chức khai thác sao cho phù hợp với tình hình của đơn vị.

1.2.3. Sản Phẩm Của Ngành Bưu Chính Viễn Thông.

❖ **Khái niệm:**

Bưu điện là ngành sản xuất dịch vụ, do đó sản phẩm vô hình có những tính chất rất đặc trưng: không có sản phẩm tồn kho, quá trình sản xuất và quá trình tiêu thụ đồng thời, có sự tham gia của khách hàng.

Sản phẩm Bưu chính là hiệu quả có ích của quá trình chuyển phát thông tin ẩn chứa dưới dạng vật chất của nhà sản xuất dịch vụ.

❖ ***Phân loại sản phẩm Bưu chính:***

✓ ***Theo sản phẩm cuối cùng:*** sản phẩm hoàn chỉnh

Bưu phẩm: thư, bưu ảnh, ấn phẩm cho người mù, gói nhỏ.

Bưu kiện: hàng hóa, vật phẩm, ...

Dịch vụ tài chính: chuyển tiền, tiết kiệm, bảo hiểm, ...

Phát hành báo chí.

Bưu chính điện tử: e-mail, datapost, ...

Cung cấp phương tiện: hộp thư thuê bao, máy quay tem, ...

✓ ***Theo công đoạn sản xuất:***

Sản phẩm Bưu chính đi.

Sản phẩm Bưu chính đến.

Sản phẩm Bưu chính qua.

✓ ***Theo cơ chế quản lý:***

Sản phẩm ngành (sản phẩm hoàn chỉnh).
Sản phẩm xí nghiệp (sản phẩm hoàn chỉnh, chưa hoàn chỉnh).

1.2.4 Các Đặc Điểm Của Sản Phẩm Ngành Bưu Chính – Viễn Thông:

- Sản phẩm của Bưu điện không phải là sản phẩm hiện vật mới mà là hiệu quả có ích của quá trình truyền đưa tin tức từ người gửi đến người nhận.
- Quá trình tiêu thụ sản phẩm Bưu điện gắn liền với quá trình sản xuất ra nó.
- Đối tượng sản phẩm Bưu điện là tin tức.
- Thông tin Bưu điện mang tính chất hai chiều.
- Tải trọng dao động không đồng đều

1.2.5 Các Đặc Điểm Của Ngành Ảnh Hưởng Đến Công Tác Tổ Chức Khai Thác Như Thế Nào ?

Trong hệ thống phân loại các khu vực kinh tế thì Bưu điện thuộc khu vực kinh tế mềm, những đặc điểm kinh tế của nó có tác động đến quá trình tổ chức sản xuất khai thác nghiệp vụ.

1.2.5.1. Sản phẩm của Bưu điện không phải là sản phẩm hiện vật mới mà là hiệu quả có ích của quá trình truyền đưa tin tức từ người gửi đến người nhận :

Người công nhân Bưu điện dùng công cụ lao động (mạng lưới Bưu chính và thiết bị) tác động vào đối tượng lao động (bức thư, bức điện báo,...) làm thay đổi đối tượng lao động là thay đổi vị trí không gian của tin tức để có một giá trị sử dụng thích ứng với yêu cầu của khách hàng, kết quả lao động của người công nhân là khắc phục trở ngại về cự ly, đảm bảo khôi phục tin tức nhanh chóng, chính xác, đầy đủ và nguyên vẹn. Như đã phân tích ở trên, do đặc tính vô hình của sản phẩm Bưu điện, các dịch vụ Bưu điện không thể hấp dẫn khách hàng bằng hình dáng, màu sắc, hương vị,...

Do đó khi quyết định mua, khách hàng khó có cơ sở để tin tưởng vào chất lượng dịch vụ Bưu điện, cho nên chúng ta cần phải có quá trình tổ chức khai thác. Để khắc phục được nhược điểm trên công tác tổ chức khai thác cần thực hiện những công việc sau :

Chú trọng vấn đề nhân lực tức là cần bồi dưỡng nâng cao trình độ chuyên môn, kiến thức cần thiết và nghệ thuật kinh doanh do đội ngũ Giao dịch viên, Bưu tá là những người thường xuyên tiếp xúc trực tiếp với khách hàng nhằm đảm bảo chất lượng phục vụ. Đây là vấn đề then chốt để nâng cao chất lượng dịch vụ.

Tổ chức qui trình khai thác hợp lý, không rờm rà, gây phiền hà cho khách hàng và bất tiện cho nhân viên.

Bố trí trang thiết bị vừa tầm với công nhân, giảm động tác thừa nhằm rút ngắn thời gian cho một qui trình khai thác, tạo niềm tin với khách hàng.

Cung cấp đầy đủ thông tin về dịch vụ cho khách hàng như giá cả, thời gian toàn trình, cách khiếu nại lợi ích của các dịch vụ, ... sẽ dễ dàng cho nhân viên hơn khi giao dịch với khách hàng.

Tạo bộ mặt nơi giao dịch khang trang sạch sẽ, hiện đại, thuận tiện cho khách hàng, giúp họ cảm thấy thoải mái, thuận lợi, hấp dẫn khi vào Bưu điện và tin tưởng vào chất lượng sản phẩm dịch vụ. Đây là điều kiện tốt giúp cho quá trình khai thác diễn ra nhanh chóng và dễ dàng hơn.

1.2.5.2. Quá trình tiêu thụ sản phẩm Bưu điện gắn liền với quá trình sản xuất ra nó :

Sản phẩm Bưu Điện vừa tới tay người nhận là kết thúc giá trị của sản phẩm, sản phẩm đã tiêu thụ xong, do vậy không có thời giờ để lựa chọn, phân

loại tốt xấu, điều chỉnh và sửa chữa. Sản phẩm Bưu điện tiêu thụ ngay trong quá trình sản xuất, đặc điểm này đòi hỏi rất cao về mặt chất lượng, không được có thứ phẩm và không được tồn kho để sử dụng trong tương lai, do đó dịch vụ không thể sản xuất hàng loạt để dự trữ.

Quá trình sản xuất và tiêu thụ sản phẩm Bưu Điện có quan hệ hữu cơ và trùng hợp với nhau vì mỗi cơ sở Bưu Điện vừa là nơi sản xuất, vừa là nơi tiêu thụ, có tiêu thụ mới có sản xuất. Vì vậy phải có tổ chức kinh doanh thật tốt và tổ chức phục vụ tốt. Mặt khác, đối với ngành sản xuất hàng hóa vì thứ phẩm sẽ do nhà sản xuất chịu, còn đối với sản phẩm Bưu Điện thì khách hàng người hứng chịu sản phẩm không đạt chất lượng và chịu thiệt thòi. Từ đó mất uy tín của ngành. Do đó nhà quản lý phải tổ chức khai thác các nghiệp vụ sao cho 100% sản phẩm đạt chất lượng cao, với lãng phí ít nhất.

1.2.5.3. Đối tượng sản phẩm Bưu điện là tin tức :

Đối với ngành sản xuất hàng hóa thì đối tượng lao động là nguyên vật liệu và qua quá trình sản xuất nó sẽ bị biến dạng, biến chất. Còn đối với sản phẩm Bưu điện thì đối tượng lao động là tin tức, nó không bị một sự biến đổi nào qua quá trình sản xuất ngoài sự thay đổi vị trí không gian.

Cho nên trong quá trình khai thác các nghiệp vụ cần phải đảm bảo độ tin cậy, an toàn, chính xác nguyên vẹn 100%.

Vấn đề trên đây đòi hỏi nhà quản lý phải quan tâm nhiều đến công tác đào tạo, bồi dưỡng nâng cao trình độ tay nghề cho nhân viên để họ thao tác thành thạo các nghiệp vụ và sử dụng vận hành các loại máy móc thiết bị hiện đại, quá trình khai thác được tổ chức có kế hoạch, đảm bảo đúng thể lệ thủ tục để các bước công việc được thực hiện với chất lượng cao, không sai sót.

1.2.5.4. Thông tin Bưu điện mang tính chất hai chiều :

-Cả hai người tiêu thụ và sản xuất đều tham gia vào quá trình truyền đưa tin tức và đa số các quá trình sản xuất đều từ hai xí nghiệp tham gia.

-Đặc điểm này đặt ra cho nhà quản lý các vấn đề về tổ chức khai thác như sau:

- **Về phía nhà sản xuất :**

Tổ chức hoạt động phân tán, phải qua nhiều khâu, nhiều bưu cục nên việc tổ chức mạng lưới phải có tính chất ổn định, đồng bộ và thống nhất.

Phải tạo sự hợp tác tốt giữa các đơn vị sản xuất trong ngành.

Phải có những qui định về quá trình, qui phạm kỹ thuật và thể lệ thủ tục thật cụ thể, rõ ràng và thống nhất trên toàn mạng.

- **Về phía khách hàng :**

Cả hai người tiêu thụ (người gửi và người nhận) đều tham gia vào quá trình truyền tin tức, nghĩa là có người gửi thì có người nhận và ngược lại. Chính vì vậy nhà quản lý phải quan tâm đến việc đầu tư mạng lưới rộng khắp và đồng bộ để tiếp cận với người sử dụng, *ở đâu có nhân dân thì ở đó có Bưu điện.*

Do mạng lưới của Bưu điện là mạng lưới thống nhất toàn quốc cho nên việc tổ chức mạng lưới một cách khoa học là yêu cầu cấp thiết nhằm tiết kiệm chi phí nâng cao chất lượng phục vụ, nâng cao hiệu quả kinh tế.

1.2.5.5. Tải trọng dao động không đồng đều giữa các giờ trong ngày, các ngày trong tuần, các tuần trong tháng và các tháng trong năm:

Do tính chất tải trọng dao động không đều nên đòi hỏi công tác tổ chức khai thác phải bố trí sắp xếp lao động một cách khoa học trong dây chuyền khai thác nhằm đảm bảo đáp ứng được nhu cầu kế hoạch, vừa tránh lãng phí dư thừa lao động.

Vì vậy, cần phải tính toán nguồn nhân lực để đáp ứng nhu cầu cao nhất của khách hàng.

1> Tính toán năng lực sản xuất đáp ứng mức nhu cầu cao nhất

Trên cơ sở sản lượng giờ cao nhất của ngày; tuần, tháng có sản lượng cao nhất, người ta tính toán nhu cầu công suất sản xuất của xí nghiệp bưu điện và số lượng lao động yêu cầu.

Việc tính toán dựa trên hệ số tổng hợp:

$$K_{th} = H_{g\,max} \,.\, H_{ng\,max} \,.\, H_{t\,max} \,.\, K_{g\,max} \qquad \textbf{(4)}$$

Với H_t, H_{ng}, H_g, K_g là ***các hệ số biểu diễn sự dao động của lưu lượng thông tin***.

2> Hệ số biểu diễn sự dao động của lưu lượng thông tin

Để nghiên cứu tổ chức sản xuất trong xí nghiệp thông tin cho hợp lý, người ta dùng đại lượng đặc trưng cho sự biến thiên của tải là hệ số tập trung biểu diễn sự dao động của tải theo các giờ trong ngày, ngày trong tuần và tháng trong năm.

a) K_{gi}: hệ số tập trung của tải theo giờ trong ngày

$$K_{gi} = Q_{gi} / Q_{nđ} \qquad \text{Với } 0 \le K_{gi} \le 1$$

Q_{gi} - sản lượng trong giờ i

$Q_{nđ}$ - sản lượng trong ngày(24h)

***Y nghĩa**:Lượng tải trong giờ i chiếm bao nhiêu % so với lượng tải của cả ngày đêm.*

❖ *Khi tính toán thường sử dụng hệ số:*

$$K_{gmax} = Q_{g\,max} / Q_{nđ} \quad (5)$$

b) H_g: hệ số không đồng đều của giờ trong ngày

$$H_{gi} = Q_{gi} / \overline{Q}_g \quad (6)$$

$\overline{Q}_g$ - sản lượng trung bình trong 1 giờ

$$\overline{Q}_g = \sum Q_{gi} / 24$$

c) H_{ng}: hệ số không đồng đều của ngày trong tuần

$$H_{ngi} = Q_{ngi} / \overline{Q}_{ng} \quad (7)$$

$Q_{ng\,i}$ - sản lượng đến ở ngày thứ i trong tuần

$\overline{Q}_{ng}$ - sản lượng bình quân của ngày trong tuần

$$\overline{Q}_{ng} = \sum Q_{ngi} / 7$$

d) H_t: hệ số không đồng đều của tháng trong năm

$$H_{ti} = Q_{ti} / \overline{Q}_t$$

Q_{ti} - sản lượng của tháng i

$\overline{Q}_t$ - sản lượng trung bình của tháng trong năm

$\overline{Q}_t = \sum Q_{ti} / 12$

Vì số ngày của các tháng trong năm không giống nhau nên để kết quả tính toán được chính xác hơn, người ta tính hệ số này như sau:

$$H_{ti} = \overline{Q}_{ng\,ti} / \overline{Q}_{ng\,n} \quad (8)$$

Với : $\overline{Q}_{ng\,ti}$ - sản lượng trung bình trong ngày của tháng thứ i.

$\overline{Q}_{ng\,n}$ - sản lượng trung bình của 1 ngày trong năm.

3> Tính toán số ghế công tác đáp ứng mức sản lượng cao nhất

$$R = \overline{Q_{ng,n}} * K_{th} / M_{sl} \quad (9)$$

Trong đó : M_{sl} - mức sản lượng của 1 công nhân trong 1 giờ.

$\overline{Q_{ng,n}}$ - sản lượng dự toán bình quân 1 ngày trong năm.

Với $\overline{Q_{ng,n}}$ = Qn / 365 ngày (10)

Qn - nhu cầu dự toán của dịch vụ loại i trong năm tính toán

1.2.6. Tổ Chức Quy Trình Khai Thác Nghiệp Vụ Bưu Chính :

1.2.6.1 Một Số Khái Niệm Cơ Bản:

1. Bưu phẩm thường:

Là bưu gửi gửi qua đường bưu điện, được nhận chuyển phát theo hệ thống thông tin Bưu Chính và không được theo dõi trong quá trình khai thác.

2.Bưu phẩm ghi số:

Là loại bưu phẩm có mức độ đảm bảo nhất định do mỗi bưu phẩm được mang một số hiệu riêng và được theo dõi suốt trong quá trình chuyển phát. Khi ký gửi bưu phẩm, người gửi sẽ được cấp một biên lai và khi phát bưu phẩm, bưu kiện lấy chữ ký của người nhận để làm chứng đã phát(có kèm theo CMND).

3. Bưu Kiện:

Là những gói hoặc kiện bên trong chứa vật phẩm hàng hóa có kích thước và khối lượng theo quy định. Bưu kiện không được chứa thư hoặc thông tin riêng. Trọng lượng bưu kiện tối đa là 31,5kg. Trường hợp đặc biệt đối với vật phẩm, hàng hóa nguyên khối không thể chia tách được thì được chấp nhận vượt mức giới hạn trên nhưng không vượt quá 50kg.

4.Bưu phẩm chuyển phát nhanh:(EMS-EMS THỎA THUẬN-VEPRESS):

Dịch vụ chuyển phát nhanh EMS (Express Mail Service) trong nước và quốc tế là loại dịch vụ đặt yêu cầu cao về tốc độ chuyển, phát có chỉ tiêu thời gian toàn trình được công bố trước đến từng khu vực.

- <u>Phạm vi cung cấp dịch vụ</u>:
  - Trong nước:

- dịch vụ EMS được cung cấp trên 57 tỉnh thành trên cả nước.
- Dịch vụ EMS thỏa thuận được cung cấp trên 7 tỉnh thành trên cả nước.

❖ Quốc tế:

- Bưu gửi EMS được gửi từ Việt Nam đi các nước và ngược lại theo thỏa thuận giữa công ty cổ phần chuyển phát nhanh bưu diện và bưu chính các nước theo quy định của Liên Minh Bưu Chính Thế Giới (UPU) hoặc các đối tác khác.
- Hiện nay, EMS quốc tế được cung cấp trên 48 quốc gia trên cả nước.

➢ Khối lượng và kích thước:

❖ *Bưu gửi trong nước:*

- Khối lượng bưu gủi thông thường là đến 31,5kg
- Đối với bưu gửi là hàng nguyên khối, không thể tách rời, vận chuyển bằng đường bộ được nhận gửi tối đa đến 50kg nhưng phải đảm bảo giới hạn về kích thước theo quy định dưới đây:
- Kích thước thông thường đối với bưu gửi EMS, EMS thỏa thuận là bất kỳ chiều nào của bưu gửi cũng không vượt quá 1.5m và tổng chiều dài cộng với chu vi lớn nhất (không đo theo chiếu dài đã đo) không vượt quá 3m.
- Bưu gửi lớn hơn so với kích thước thông thướng được gọi là bưu gửi kồng kềnh và có quy định riêng vào từng nơi nhận, nơi phát và phương tiện vận chuyển.

❖ *Bưu gửi quốc tế:*

- Khối lượng được nhận gửi từ 20-31,5kg tùy theo quy định của nước đến.
- Kích thước: kích thước thông thường đối với bưu gửi EMS là bất kỳ chiều nào của bưu gửi cũng không vượt quá 1.5m và tổng chiều dài cộng với chu vi lớn nhất (không đo theo chiều dài đã đo) không vượt quá 3m.
- Chỉ tiêu thời gian toàn trình :
- Chỉ tiêu EMS, EMS thỏa thuận trong nước được quy định về chỉ tiêu toàn trình từ 24h-72h.
- Dịch vụ EMS quốc tế được quy định thời gian toàn trình từ 2 đến 10 ngày, phụ thuộc vào thời gian phát của nước đến.?

5. Dịch vụ thư chuyển tiền, chuyển tiền nhanh:

Là dịch vụ nhận gửi, chuyển phát tiền theo yêu cầu của khách hàng.

Chuyển tiền nhanh cho phép chuyển tiền theo chỉ tiêu thời gian trong vòng 24h giữa các tỉnh, TP. 48h giữa các thị trấn, huyện lỵ. Riêng các ngân phiếu đến trả tại Hà Nội, TP HCM thì chỉ tiêu là 12h.

6. Dịch vụ Điện Hoa:

Là dịch vụ đáp ứng nhu cầu của khách hàng, muốn gửi điện chúc mừng hoặc chia buồn kèm theo hoa, tiền hoặc các vật phẩm, được phép lưu thông) làm tặng phẩm phát đến người nhận cùng thiệp chúc mừng hoặc thiếp chia

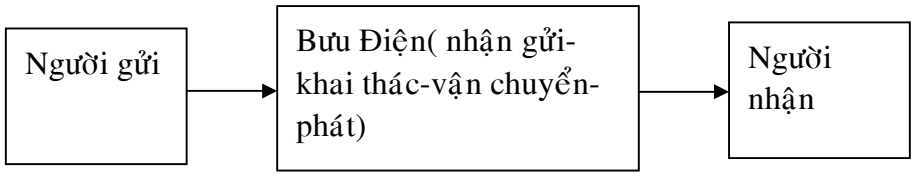
buồn. Sau khi phát bưu điện chuyển phiếu hồi đáp có bút tích người nhận đến cho người gửi.

1.2.6.2 Khái niệm về Quy Trình Khai Thác:

1> Khái Niệm:

Qui trình khai thác nghiệp vụ Bưu chính là một qui trình truyền đưa tin tức, nó được thực hiện từ hai phía người gửi và người nhận. Vì vậy yêu cầu đòi hỏi dây chuyền truyền đưa tin tức phải có ít nhất hai đơn vị tham gia (trừ thông tin nội hạt : người gửi → Bưu điện → người nhận).

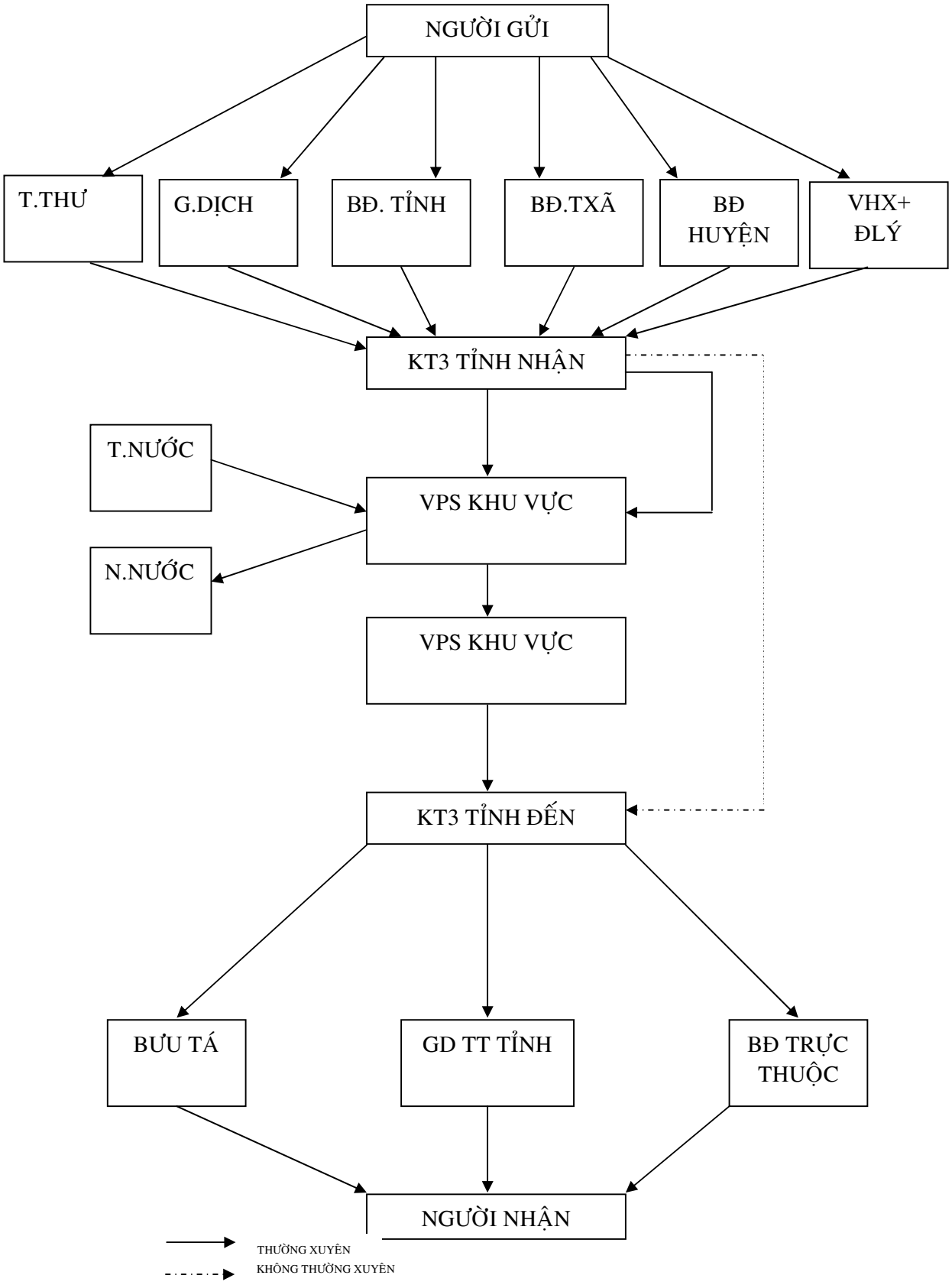
Trong quá trình truyền đưa tin tức, mỗi đơn vị phải hoàn thành một công đoạn nhất định. Nhìn chung việc tổ chức qui trình này ở bất kỳ nơi đâu trên mạng lưới bưu cục cũng lần lượt qua các khâu sau :



Do đó, qui trình khai thác phải nhịp nhàng, đồng bộ và liên tục ở từng khâu thì hiệu quả truyền đưa tin tức mới thật sự có giá trị, cho nên mạng lưới thông tin Bưu điện phải thống nhất, trang thiết bị phải đồng bộ và việc tổ chức khai thác phải có khoa học.

Qui trình khai thác nghiệp vụ Bưu chính được tổng hợp qua sơ đồ sau :

Bảng 1:**SƠ ĐỒ TỔNG QUÁT VỀ QUY TRÌNH KHAI THÁC DỊCH VỤ BƯU CHÍNH**



PHẦN 2:
KHẢO SÁT THỰC TẾ CÔNG TÁC TỔ CHỨC KHAI THÁC MỘT SỐ DỊCH VỤ BƯU CHÍNH TẠI BƯU ĐIỆN THỊ XÃ LONG KHÁNH – ĐỒNG NAI

2.1. GIỚI THIỆU KHÁI QUÁT VỀ BƯU ĐIỆN TỈNH ĐỒNG NAI:

- Bưu Điện Tỉnh Đồng Nai được thành lập cuối tháng 12/1975 và chính thức đi vào hoạt động vào 01/01/1976.
- Trải qua hơn 20 năm xây dựng và phát triển Bưu Điện Đồng nai đã tự động hóa mạng lưới về Bưu Chính và cả Viễn Thông, phát triển nhiều loại hình dịch vụ, đội ngũ cán bộ công nhân không ngừng nâng cao nghiệp vụ, trang bị kiến thức sâu rộng, hoàn thành suất sắc các chỉ tiêu đề ra theo đà phát triển của ngành. Nâng cao vị thế đơn vị trong tổng Công Ty Bưu Chính – Viễn Thông.
- Các cơ sở Bưu Điện sản suất :Bưu điện Thành Phố Biên Hòa, Công Ty Điện Báo Điện Thoại và các Bưu Điện khác :Thống Nhất – Tân Phú – Định Quán– Xuân Lộc – bưu điện Thị Xã Long Khánh – Vĩnh Cửu – Long Thành –Nhơn Trạch – Cẩm Mỹ - Trảng Bom.

2.2. CHỨC NĂNG- NHIỆM VỤ CỦA BƯU ĐIỆN TỈNH:

- ***Chức năng:***

Là đơn vị kế hoạch của Tổng Công Ty Bưu Chính Viễn Thông Việt Nam. . Là cơ quan thông tin liên lạc của Đảng và Chính Quyền các cấp địa phương . Kinh doanh các nghiệp vụ về Bưu Chính – Viễn Thông .

- ***Nhiệm vu*** **:**

Thực hiện nhiệm vụ về kinh doanh thông tin Bưu Chính – Viễn Thông, và kế hoạch phục vụ được Tổng Công Ty giao. Đảm bảo thông tin liên lạc, trực tiếp quản lý các bưu điện cơ sở về kế hoạch sản xuất, tổ chức lao động , nhân sự, tiền lương theo quy định của ngành.

2.3. GIỚI THIỆU KHÁI QUÁT VỀ BƯU ĐIỆN THỊ XÃ LONG KHÁNH:

2.3.1 ĐÔI NÉT VỀ THỊ XÃ LONG KHÁNH :

- **VỊ TRÍ, ĐỊA LÝ, DÂN CƯ :**

-Đồng Nai thuộc tỉnh Miền Đông Nam Bộ, phía Đông giáp tỉnh Bình Thuận, phía Đông Bắc giáp Lâm Đồng, phía Tây Bắc giáp tỉnh Bình Dương và Bình Phước , phía Nam giáp tỉnh Bà Rịa – Vũng Tàu , phía Tây giáp Thành Phố Hồ Chí Minh .
-Thị Xã Long Khánh thuộc tỉnh Đồng Nai, cách TP. Hồ Chí Minh 80 km về phía Đông Bắc, phía Đông giáp huyện Xuân Lộc, phía Tây giáp huyện Thống Nhất, phía Nam giáp huyện Cẩm Mỹ , phía Bắc giáp huyện Định Quán . Từ đây có thể đi đến vùng kinh tế trọng điểm Thành phố Hồ Chí Minh, Biên Hòa, Vũng Tàu, Nhơn Trạch, Long Bình một cách nhanh chóng với khoảng cách trung bình từ 50 đến 80 km .
-Thị xã Long Khánh có vị trí địa lý rất quan trọng , có hệ thống giao thông thuận tiện với nhiều tuyến đường huyết mạch quốc gia đi qua như :tuyến đường sắt Bắc Nam , đường quốc lộ 1A chạy qua, tạo điều kiện thuận lợi cho hoạt động kinh tế trong vùng cũng như giao thương với cả nước đồng thời có vai trò gắn kết vùng Đông Nam Bộ với Tây Nguyên .
-Diện tích tự nhiên : 19.409 ha, dân số :143.000 người, với 15 đơn vị hành chính chia làm 6 phường và 9 xã trực thuộc. Dân cư phân bố có mật độ cao tại các phường hình thành khu vực tập trung về thương mại và dịch vụ
-Thiên nhiên đã dành cho long Khánh nhiều ưu đãi . Đất đai nơi đây phần lớn là Bazan màu mỡ, phì nhiêu, rất thích hợp để trồng cao su, cà phê và các loại cây ăn trái có giá trị cao .

- **KINH TẾ, XÃ HỘI :**

-Do đất đai màu mỡ và vị trí thuận lợi, kinh tế nơi đây khá phát triển, đời sống các tầng lớp đồng bào được cải thiện . 95% số hộ sử dụng điện lưới quốc gia, đường giao thông nhựa nóng dài trên 600 km đến trung tâm tất cả các xã, các trục đường chính đã có hệ thống đèn đường chiếu sáng, đèn tín hiệu .
-Nông nghiệp phát triển khá mạnh với 10.000 ha cà phê, tiêu, điều, sầu riêng, chôm chôm ... Tiểu thủ công nghiệp phát triển mạnh, tập trung vào các lĩnh vực cơ khí, máy công cụ, chế biến nông sản.
-Hiện nay , đời sống của người dân ngày càng được cải thiện , các khu công nghiệp dần dần mọc lên thu hút vốn đầu tư của các nhà doanh nghiệp trong nước và nước ngoài. Để đáp ứng được nhu cầu ngày càng cao đó ngành Bưu Chính cũng phải không ngừng đổi mới và phát triển .

2.3.2. GIỚI THIỆU VỀ BƯU ĐIỆN THỊ XÃ LONG KHÁNH

- **ĐẶC ĐIỂM TÌNH HÌNH :**

- Bưu điện Thị Xã Long Khánh được thành lập từ năm 1975, đến năm 1993 tách ra từ Bưu điện Huyện Xuân Lộc cũ .Thực hiện Nghị định

số :97/2003/NĐ – CP , ngày 21 tháng 8 năm 2003 của Chính Phủ về việc :" Thành lập thị xã Long Khánh " và quyết định :4314/QĐ – TCCB , ngày 19 tháng 11 năm 2004 của Tổng Giám Đốc Công ty Bưu Chính Viễn Thông Việt Nam ; về việc ;"Đổi tên Bưu Điện Huyện Long Khánh thành Bưu Điện Thị xã Long Khánh".

- Thực hiện theo mô hình đổi mới quản lý sản xuất chia tách BC-VT đến nay Bưu Điện Thị Xã Long Khánh có 58 CBCNV ,trong đó có 24 đảng viên, 58 đoàn viên công đoàn .

- **Trình độ chính trị :**

  01 cao cấp
  06 trung cấp

- **Trình độ chuyên môn nghiệp vụ:**

  08 đại học, cao đẳng
  24 trung cấp
  22 sơ cấp
  01 chưa qua đào tạo

- **Hiện tại Bưu điện thị xã Long Khánh bao gồm :**

+ 01 Bưu cục cấp II trung tâm : nằm ở trung tâm Thị Xã nên có điều kiện thuận lợi để khai thác và phát triển mạng lưới Bưu chính Viễn Thông (BCVT). Với mật độ dân số khá cao tại khu vực trung tâm Thị xã nên nhu cầu về thông tin liên lạc, giao dịch thư tín,... ngày càng trở thành nhu cầu thiết yếu .

CHỨC NĂNG NHIỆM VỤ :

+Nhiệm vụ chính của Bưu Điện Thị Xã Long Khánh là sản xuất và kinh doanh các dịch vụ Bưu Chính - Viễn Thông trên địa bàn Thị Xã và các vùng lân cận thuộc tỉnh Đồng Nai. Đảm bảo thông tin liên lạc phục vụ nhanh chóng kịp thời cho các cấp Đảng Ủy, các cấp chính quyền địa phương, an ninh quốc phòng và nhu cầu của nhân dân địa phương .

CƠ CẤU TỔ CHỨC :

- **Bộ máy quản lý điều hành:**

+Ban lãnh đạo : Giám Đốc chịu trách nhiệm chung về điều hành sản suất kinh doanh của bưu điện Thị Xã Long Khánh gồm:

A. *Tổ kinh doanh tiếp thị*
B. *Tổ hành chánh*
C. *Tổ kinh tế*
D. *Tổ doanh thác bưu chính*
E. *Tổ bưu cục 3*

- *02 Bưu cục 3*:
  - Bưu cục Xuân Tân
  - Bưu cục Bảo Vinh
- *07 Bưu Điện Văn Hóa Xã:*
  - -VHX Bàu Sen
  - -VHX Hàng Gòn
  - -VHX Xuân Lập
  - -VHX Phú Bình
  - -VHX Bảo Quang
  - -VHX Suối Tre
  - -VHX Bình Lộc

Mô hình sản xuất theo dây chuyền, theo từng công đoạn kép kín, các bưu cục 3, Bưu Điện văn Hóa Xã , điểm phục vụ theo địa bàn dân cư.

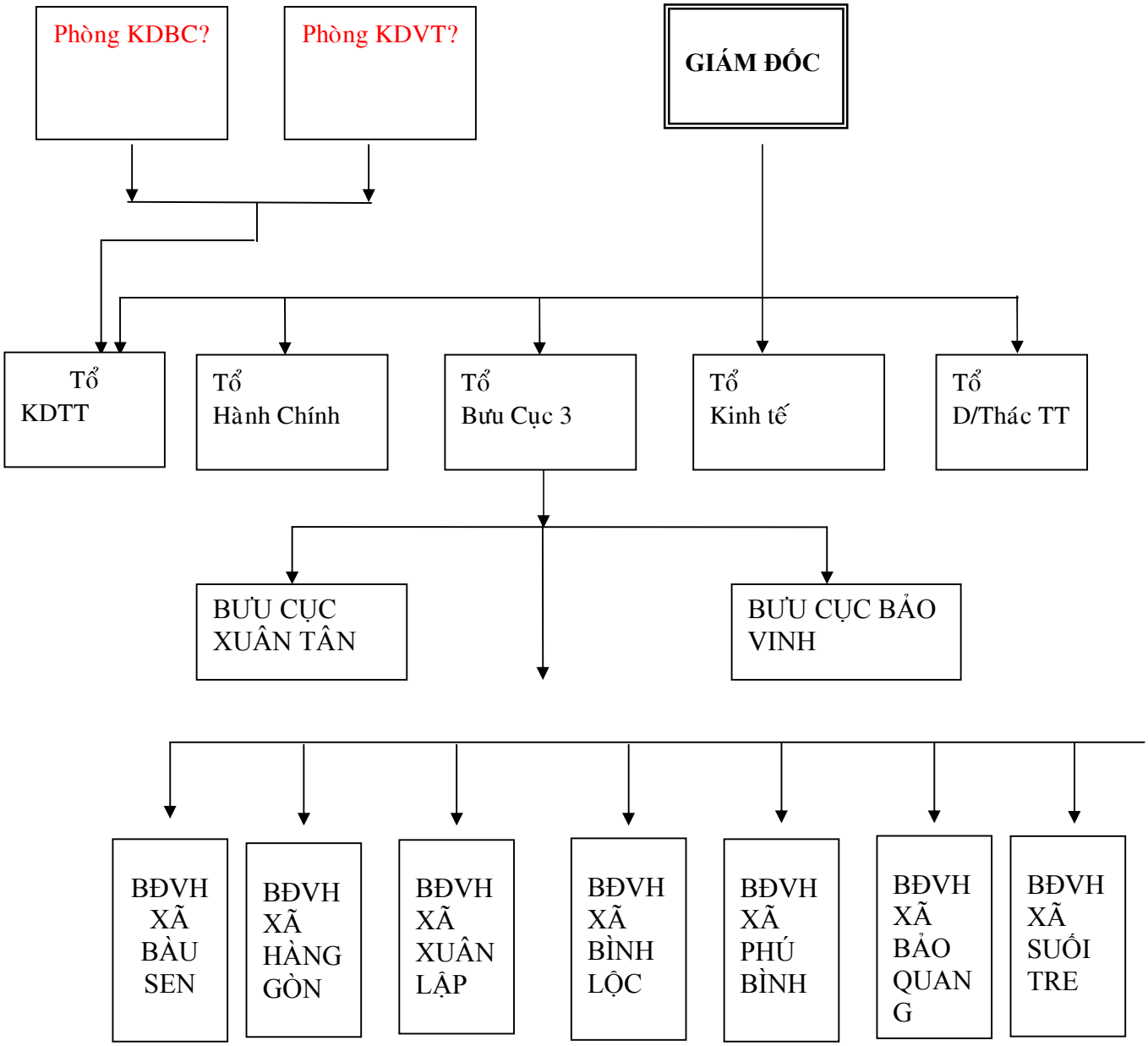
- **<u>Tổ giao dịch bưu điện Thị Xã Long Khánh gồm 26 nhân viên trong tổ đơn vị :</u>**
  - 01 tổ trưởng làm theo giờ hành chánh.
  - 01 nhân viên làm khâu Phát Hành báo Chí kiêm luôn khâu Tiết Kiệm Bưu Điện và cũng làm việc theo giờ hành chánh.
  - Tổ giao thông vận tải bao gồm 06 nhân viên làm việc vào giờ hành chánh.
  - Tổ Kểm Soát Viên : Gồm 03 nhân sự luân phiên nhau theo sát các hoạt động của giao dịch viên. Trong đó, 01 nhân sự kiểm soát các bưu cục theo định kỳ: 02 nhân sự kiểm soát tại giao dịch.
  - Khâu Điện Thoại, Internet, Khâu Tem, Khâu Chuyển Tiền làm việc luân phiên theo 02 ca: ca 01 từ 06h- 13h; ca 02 từ 13h- 20h.
  - 01 nhân viên làm khâu EMS và làm việc theo giờ hành chính.
  - Số nhân viên còn lại được phân công đi ca và được sắp xếp nghỉ lần lược theo đúng quy định của ngành.

- Tổ trưởng sẽ phụ trách việc phân công ca kíp trong tổ cho phù hợp và là người giải quyết các vấn đề cho giao dịch viên nghỉ phép, nghỉ bù, nghỉ ốm .. .
  - Ngoài các chức năng nói trên, cán bộ CNV còn có thể được phân công kim nhiệm các công tác khác như : An toàn lao động, Công đoàn, văn nghệ thể thao ... nhằm đảm bảo mọi hoạt động của đơn vị .
  - Đời sống của nhân viên được cải thiện, tạo nên sự phấn khởi làm việc phát huy tính năng động ham học hỏi, giúp đỡ lẫn nhau hoàn thành tốt công việc theo kế hoạch đề ra. Bưu điện còn quan tâm đến công tác đào tạo chính trị cho các đối tượng Đảng Viên, bồi dưỡng nghiệp vụ cho nhân viên mới, kịp thời phổ biến các công

văn của Tỉnh gửi về đáp ứng nhu cầu đổi mới của ngành BCVT ngày càng phát triển xứng đáng là một ngành mũi nhọn, ứng dụng và phát triển Công nghệ thông tin (CNTT).

BƯU ĐIỆN THỊ XÃ LONG KHÁNH

Bảng 2:SƠ ĐỒ TỔ CHỨC BƯU ĐIỆN THỊ XÃ LONG KHÁNH



Số tổ: gồm 5 tổ

1.Tổ Hành Chánh

2.Tổ Kinh Tế

3.Tổ Kinh Doanh Tiếp Thị

4.Tổ Doanh Thác Trung Tâm

5.Tổ Bưu Cục 3

MÔ HÌNH TỔ CHỨC BĐ THỊ XÃ LONG KHÁNH(*QĐ số:12/2008/QĐ-BĐTX, Ngày,25 tháng 06 năm 2008)*

❖ ***Phân tích***:

Sơ đồ tổ chức của bưu điện Thị Xã Long Khánh thuộc Cơ Cấu Ma Trận, là mô hình quản lý hiện đại và hiệu quả, nó cho phép kết hợp cơ cấu quản lý chức năng – Trực tuyến với quản lý những công việc được thực hiện theo một chương trình đặc biệt (dự án).

+ *Ưu điểm*: Cơ cấu Ma Trận củng cố nguyên tắc quản lý tối ưu, cùng với sự gia tăng trách nhiệm trong việc thực hiện dự án (bằng cách đề bạc người chịu trách nhiệm cụ thể) đồng thời duy trì được tính phục tùng của công nhân bằng mối quan hệ trực tuyến theo chiếu đường thẳng.

+ *Nhược điểm*: Nhân viên và các chuyên gia cảm thấy ít tự tin ở tương lai lâu dài của công việc do thường xuyên có sự thay đổi thành phần nhân viên ở các dự án.

2.4 KHẢO SÁT CÔNG TÁC TỔ CHỨC SẢN XUẤT TẠI BƯU ĐIỆN

2.4.1 Vị trí, mặt bằng sản xuất, trang thiết bị:

❖ ***Theo khảo sát thực tế***:

Việc sắp xếp các quầy, trưng bày hàng hóa, ... ở Trung tâm GD có những điểm đáng lưu ý:

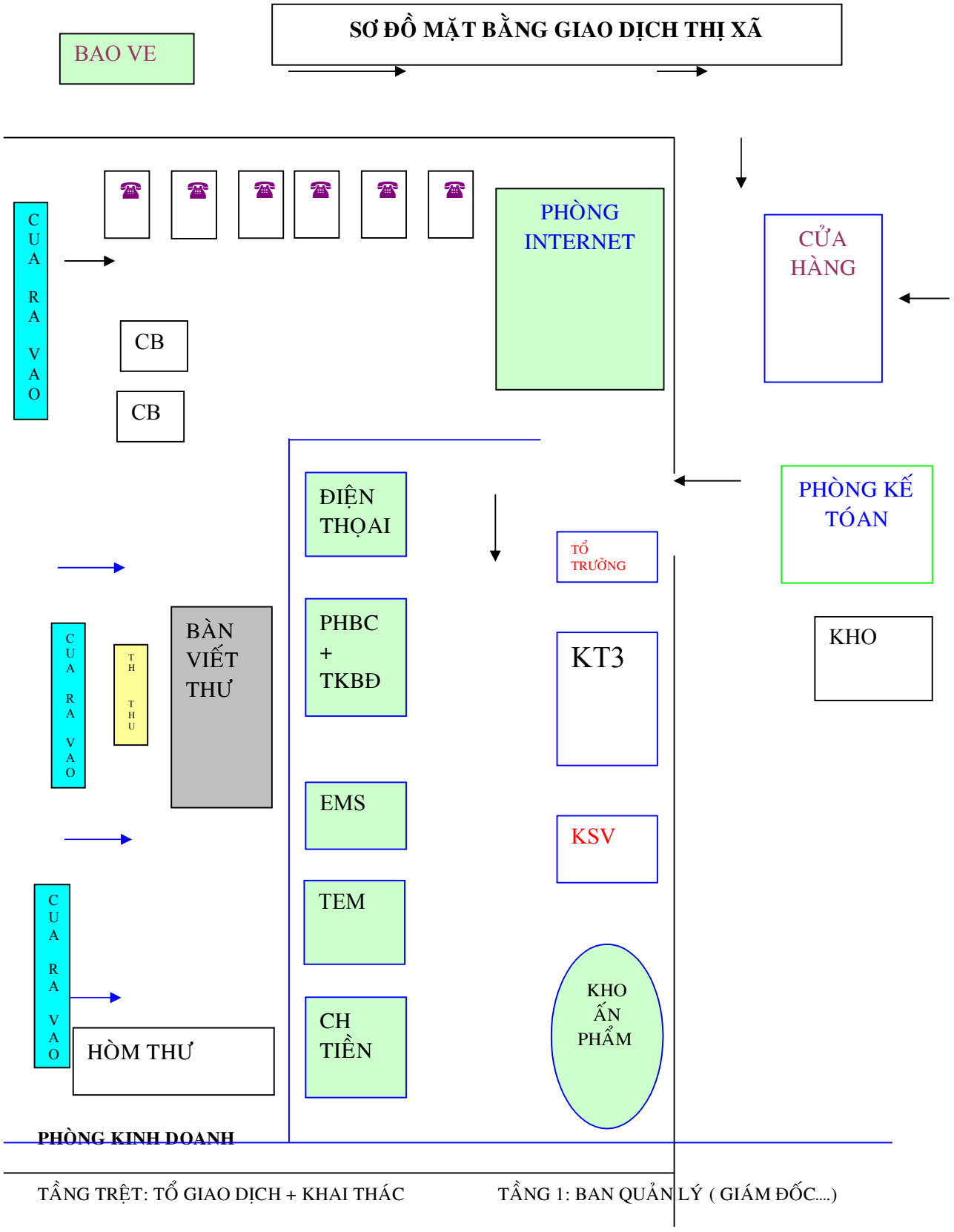
Việc sắp xếp các trang thiết bị, máy móc..tại quầy giao dịch xem ra rất thuận tiện và rất đầy đủ trong việc cung cấp thông tin cần thiết cho khách hàng.

Mặt bằng thoáng mát, nằm ngay trung tâm thị xã, vì vậy rất thuận tiện cho việc giao dịch thường xuyên.

Tuy nhiên, đối với quầy EMS và quầy bưu phẩm bưu kiện, Chuyển Tiền do sản lượng trong ngày đến nhiều, diện tích quầy tương đối hẹp. Nên cũng thường xuyên đông đúc, chen lấn.

❖ ***Tổ giao dịch và các bưu cục:***

Giao dịch trung tâm và các bưu cục là bộ mặt của Bưu điện thị xã đại diện cho ngành tiếp xúc trực tiếp với khách hàng trực tiếp thực hiện quá trình sản xuất sản phẩm và cũng là khâu cuối cùng chấm dứt hợp đồng giữa Bưu Điện và khách hàng. Vì vậy, Giao dịch trung tâm và các Bưu cục phục vụ khách hàng một cách tốt nhất các nhu cầu thông tin bưu và điện. Đồng thời phải cập nhật thường xuyên các thông tin, để có thể tiếp nhận và giải thích những ý kiến của khách hàng được nhanh chóng.


SƠ ĐỒ MẶT BẰNG GIAO DỊCH THỊ XÃ
BAO VE
CỬA RA VÀO
CB
CB
PHÒNG INTERNET
CỬA HÀNG
ĐIỆN THỌAI
PHÒNG KẾ TÓAN
TỔ TRƯỞNG
CỬA RA VÀO
TH THU
BÀN VIẾT THƯ
PHBC + TKBĐ
KT3
KHO
EMS
KSV
TEM
CỬA RA VÀO
KHO ẤN PHẨM
CH TIỀN
HÒM THƯ
PHÒNG KINH DOANH
TẦNG TRỆT: TỔ GIAO DỊCH + KHAI THÁC
TẦNG 1: BAN QUẢN LÝ (GIÁM ĐỐC....)

a) Điều kiện lao động:

Theo khảo sát, điều kiện lao động tại Trung tâm GDTX, không khí thoáng mát, trong lành và được trang bị đầy đủ máy móc thiết bị nhằm phục vụ cho nhân viên một môi trường thuận lợi nhất.

b) Vấn đề thu nhập: (Không cần nêu điểm này)

Hiện mức lương bình quân của lao động ở Trung tâm GD là khá cao:

- Lao động chính thức : 1,2-1,7 triệu đồng/người/tháng

- Lao động hợp đồng ngắn hạn và thử việc : 500-800 ngàn đồng/người/tháng

Ngoài ra, mọi lao động đều được bồi dưỡng tiền ăn ca.

2.4.2 Khảo Sát Công Tác Tổ Chức Lao Động:

a) Tổ chức lao động đáp ứng nhu cầu cao nhất về tải trọng các dịch vụ:

+Theo khảo sát thực tế, việc bố trí số lượng nhân viên trực ca để đáp ứng được lượng tải cao nhất trong ngày không (hợp lý hay không?) căn cứ theo lý thuyết là lượng tải nhiều thì bố trí thêm nhân lực để phụ trong giờ cao điểm, ít sản lượng thì bố trí cho nghỉ bù. Mà thực tế, Tổ Trưởng phân công mỗi người một ca trực, nếu ca nào có nhiều sản lượng thì bố trí cho nhân viên tay nghề cao, nhanh nhẹn trực trong ngày thường có lượng tải cao, còn những ngày khác trong tuần ít lượng tải thì bố trí cho các nhân viên khác luân phiên để có thể vừa học hỏi vừa nâng cao tay nghề nghiệp vụ của mình.

b) Số ghế công tác và mặt bằng giao dịch:

+ Việc tính toán số ghế công tác không theo như trên lý thuyết, mà thực tế thì mỗi khâu một nhân viên trực. Dù lượng tải nhiều hay ít thì bắt buộc phải có một nhân viên trực theo ca. Trong giờ có lượng tải cao thì các nhân viên ở khâu ít sản lượng hơn sẽ giúp đỡ. Điều đó cho thấy tinh thần đoàn kết ở Bưu Điện là rất cao.

+ Theo phần cơ sở lý luận trên (bỏ), em nhận thấy mặt bằng giao dịch của Bưu Điện Thị xã Long Khánh nên bố trí theo kiểu ***Mặt bằng văn phòng:*** thực hiện cách sắp xếp các công cụ làm việc, nhân viên, vị trí làm việc sao cho dòng thông tin lưu chuyển thuận lợi nhất. Nếu mọi liên hệ thông tin phải thực hiện thông qua giấy tờ, tài liệu và phải di chuyển chúng giữa những người có liên quan thì cần phải xác định rõ ràng các mối quan hệ để bố trí mặt bằng.

Những bộ phận, cá nhân nào (cụ thể) càng có mức độ liên hệ chặt chẽ, cần thiết thì phải được bố trí gần nhau. Hiện tại, việc áp dụng thiết kế mặt bằng theo hình thức này của bưu điện là tạm hoàn chỉnh.

+ Riêng đối với KT3, trong tương lai. KT3 sẽ được trang bị các thiết bị máy móc hổ trợ cho công tác khai thác. Vì vậy, cũng nên bố trí sắp xếp mặt bằng KT3 theo kiểu "***Mặt bằng định hướng theo công nghệ".*** Thường áp dụng cho các hoạt động sản xuất mà mỗi sản phẩm có các bước di chuyển khác nhau qua nhiều khu vực tùy theo yêu cầu về công nghệ của nó.

Ví dụ : máy hủy tem, máy phân hướng....

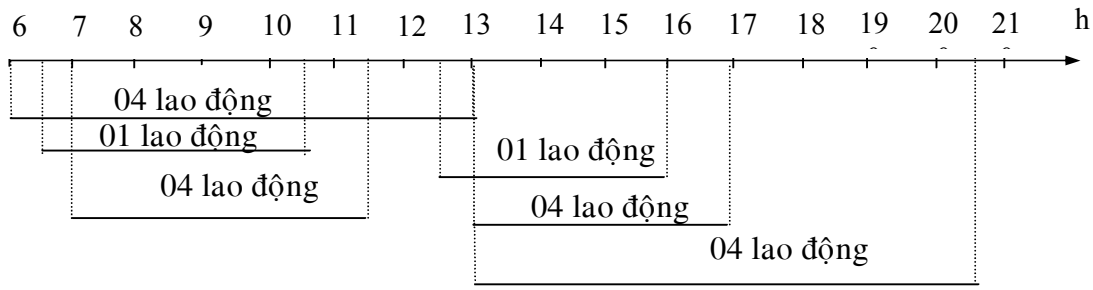
c) Tổ chức ca làm việc và công tác kiểm tra:

Một ngày làm việc tại Trung tâm GD được tổ chức như sau:

+ Làm theo giờ hành chính (07h00-11h30 và 13h30-17h00): áp dụng đối với những cán bộ như: Giám Đốc, phó Giám Đốc, kế toán, thủ quỹ, kiểm soát viên, nhân viên khâu Tem và khâu PHBC.

+Làm ca: Được chia làm hai ca từ 06h00-13h00 và từ 13h00-21h00. Áp dụng đối với những giao dịch viên còn lại. Việc chia ca hiện tại không dựa vào độ dao động của tải (sản lượng nhiều hay ít), số nhân lực được chia đều theo thời gian và đảm bảo chế độ nghỉ 01 ngày/tuần cho nhân viên.

❖ Mô hình bố trí ca làm việc trong ngày hiện tại giao dịch trung tâm thị xã như sau:



Em đưa Bảng phân ca lao động cụ thể, giờ nào, bao n hiêu người, làm tại quầy nào? Lên phần này .

Tổng cộng số lao động tại GDTT là bao nhiêu?

✓ ***Giải thích:***

Tổ giao dịch hiện tại gồm 26 nhân viên, trong đó bao gồm luôn cả tổ bưu tá có 6 nhân viên. 6 nhân viên bưu tá làm việc túc trực theo giờ hành chính. Được bố trí nghỉ luân phiên cho đủ chế độ nghỉ trong tuần. Số còn lại là gồm tổ KSV, tổ trưởng và các nhân viên giao dịch.

- ✓ Công tác phân công, bố trí lao động nghỉ tại tổ giao dịch tương đối phức tạp:
  - Tổ trưởng sẽ theo dõi ca của từng nhân viên trong tổ, nhân viên nào làm khâu EMS và khâu PHBC thường là làm đứ giờ công, nên trong tuần sẽ hưởng chế độ 01 ngày nghỉ theo đúng quy định là Chủ nhật. Còn những nhân viên đi ca ở các khâu khác, Tổ Trưởng sẽ tính toán giờ công trên cơ sở một ngày làm đủ 8h. Nếu trong ca trực dư giờ hoặc thiếu giờ công thì tổ trưởng sẽ sắp xếp cho trực ca bù hoặc nghỉ bù cho đủ tiêu chuẩn.
  - Ngoài ra, việc bố trí ca kíp ở các khâu còn được tổ trưởng căn cứ và lượng tải đến trong ngày trực và trình độ kinh nghiệm của giao dịch viên mà tổ trưởng phân công trực khâu hợp lý, nhằm lưu thoát hết khối lượng công việc, không để bị trì trệ hoặc để khách hàng đợi lâu, phàn nàn....
  - Theo sơ đồ chia ca trên thì:

    + Từ 06h-13h và 13-21h sẽ có 04 nhân viên đi ca bao gồm khâu Điện thoại, Internet, Chuyển Tiền, Tem.

    + Từ 06h30-10h30 và 12h30-16h: có một nhân viên làm KT3

    + Từ 7h-11h30 và 13h-17h: sẽ có thêm 04 nhân viên nữa làm theo giờ hành chánh là khâu Tem, PHBC 02 Kiểm Soát Viên.

- ✓ ***Công tác kiểm tra:***

- Kiểm tra thường xuyên: thực hiện bởi các kiểm soát viên, tổ trưởng tại mỗi đơn vị sản xuất nhằm nhắc nhở, đốc thúc công việc.

- Kiểm tra định kỳ mỗi quý: lập ban kiểm tra gồm cán bộ của các phòng Nghiệp vụ-Tin học, Kinh tế-Kế hoạch, Tổ chức-Hành chính để kiểm tra các vấn đề về chất lượng sản xuất, tài chính, lao động và tiền lương. Việc kiểm

tra sẽ được tiến hành ở các đơn vị sản xuất kể cả Bưu điện văn hóa xã, và sẽ diễn ra cho đến khi hoàn tất, không hạn định thời gian.

- Mỗi năm, Tổng công ty cũng tiến hành kiểm tra tình hình sản xuất của đơn vị 1 lần. Trong năm 2007, việc kiểm tra này đã thực hiện ở đầu năm.

- Kiểm tra và bảo trì máy móc: tự mỗi đơn vị sản xuất sẽ tiến hành, phòng Nghiệp vụ-Tin học có trách nhiệm nhắc nhở.

⇨ Nhận xét về phương pháp quản lý chất lượng của Bưu Điện Thị Xã Long Khánh.

- ***Ưu điểm:***

  o Giúp nhân viên ý thức được tầm quan trọng của chất lượng dịch vụ.

  o Khá hiệu quả do việc chấm điểm được gắn liền với lợi ích cá nhân của mỗi người trong đơn vị (kết quả chất lượng của đơn vị sẽ ảnh hưởng đến mức lương của người lao động trong tháng).

- ***Nhược điểm:***

  o Việc đánh giá chất lượng hầu như chỉ dựa trên các báo cáo, sổ sách của đơn vị được kiểm tra nên dễ có sự chuẩn bị trước.

  o Chưa có sự chủ động trong việc tìm đến ý kiến đánh giá của khách hàng một cách thường xuyên (đặc biệt khi xét đến thái độ phục vụ) (đa phần chỉ từ đơn, thư khách hàng khiếu nại).

2.5 KHẢO SÁT CÔNG TÁC TỔ CHỨC KHAI THÁC MỘT SỐ DỊCH VỤ.

2.5.1 Danh mục các dịch vụ cung cấp tại Bưu Điện Trung tâm GDTX:

❖ ***Dịch vụ Bưu chính:***

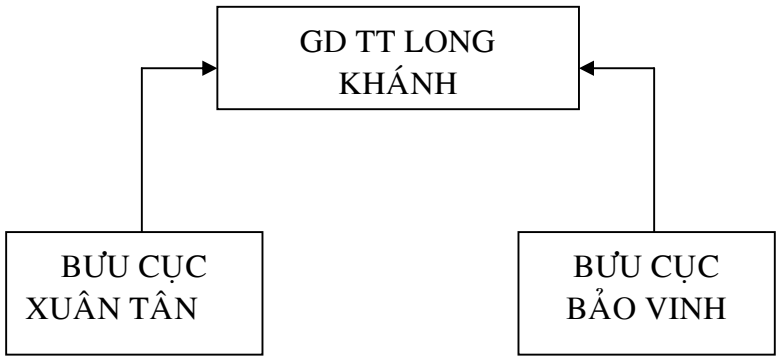
TT	Tên dịch vụ	TT	Tên dịch vụ
01	Tem chơi	11	Điện hoa
02	Bưu phẩm thường trong nước	12	TCT
03	Bưu phẩm thường quốc tế	13	Chuyển tiền nhanh
04	Bưu phẩm ghi số trong nước	14	Chuyển tiền quốc tế
05	Bưu phẩm ghi số quốc tế	15	Hộp thư thuê bao

06	Bưu phẩm chuyển phát nhanh trong nước	16	Tiết kiệm Bưu điện
07	Bưu phẩm chuyển phát nhanh quốc tế	17	Phát trong ngày(PCN)
08	Bưu kiện trong nước	18	Phát hàng thu tiền (COD)
09	Bưu kiện quốc tế	19	Chuyển phát nhanh (DHL)
10	TKBĐ	20	PHBC

Bảng 3: DANH MỤC DỊCH VỤ BƯU CHÍNH TẠI TRUNG TÂM GDTX

2.5.2 Những đơn vị tham gia vào quy trình khai thác dịch vụ tại Bưu Điện Thị Xã Long Khánh:

- ❖ 26 nhân viên tại tổ giao dịch trung tâm bưu điện Thị Xã Long Khánh
- ❖ 02 bưu cục 3: Bưu Cục Xuân Tân và Bưu Cục Bảo Vinh.



+ Hằng ngày, vào buổi sáng lúc 07h00, Bưu Tá ở hai bưu cục trên sẽ đem số lượng bưu gửi của bưu cục mình đã phát hành trong ngày trước kèm lá báo BC31, đóng về cho KT3 Long Khánh. KT3 Long Khánh sẽ khai thác và đóng lên trung tâm Tỉnh theo chuyến thư gần nhất.

- ❖ 07 Bưu Điện Văn Hóa Xã gồm:

1.VHX Bàu Sen
2. VHX Hàng Gòn
3. VHX Bình Lộc
4. VHX Xuân Lập
5. VHX Phú Bình
6. VHX Bảo Quang
7. VHX Suối Tre

+ Các Bưu Điện VHX cũng sẽ đóng số lượng bưu gửi của bưu cục mình lên KT3 Long Khánh vào buổi sáng trong ngày theo xe thư. KT3 Long Khánh sẽ khai thác và đóng theo quy định.

❖ Bộ phận khai thác thuộc Trung Tâm bưu điện Thị Xã Long Khánh:

+Bộ phận khai thác chịu trách nhiệm về việc nhận chuyến thư về và đóng chuyến thư đi liên tỉnh và nội tỉnh. ?

+Gồm 01 nhân viên làm theo giờ hành chánh và được Tổ Trưởng Trung tâm phân công luân phiên cùng với các nhân viên giao dịch và cũng được hưởng chế độ nghỉ đúng quy định.

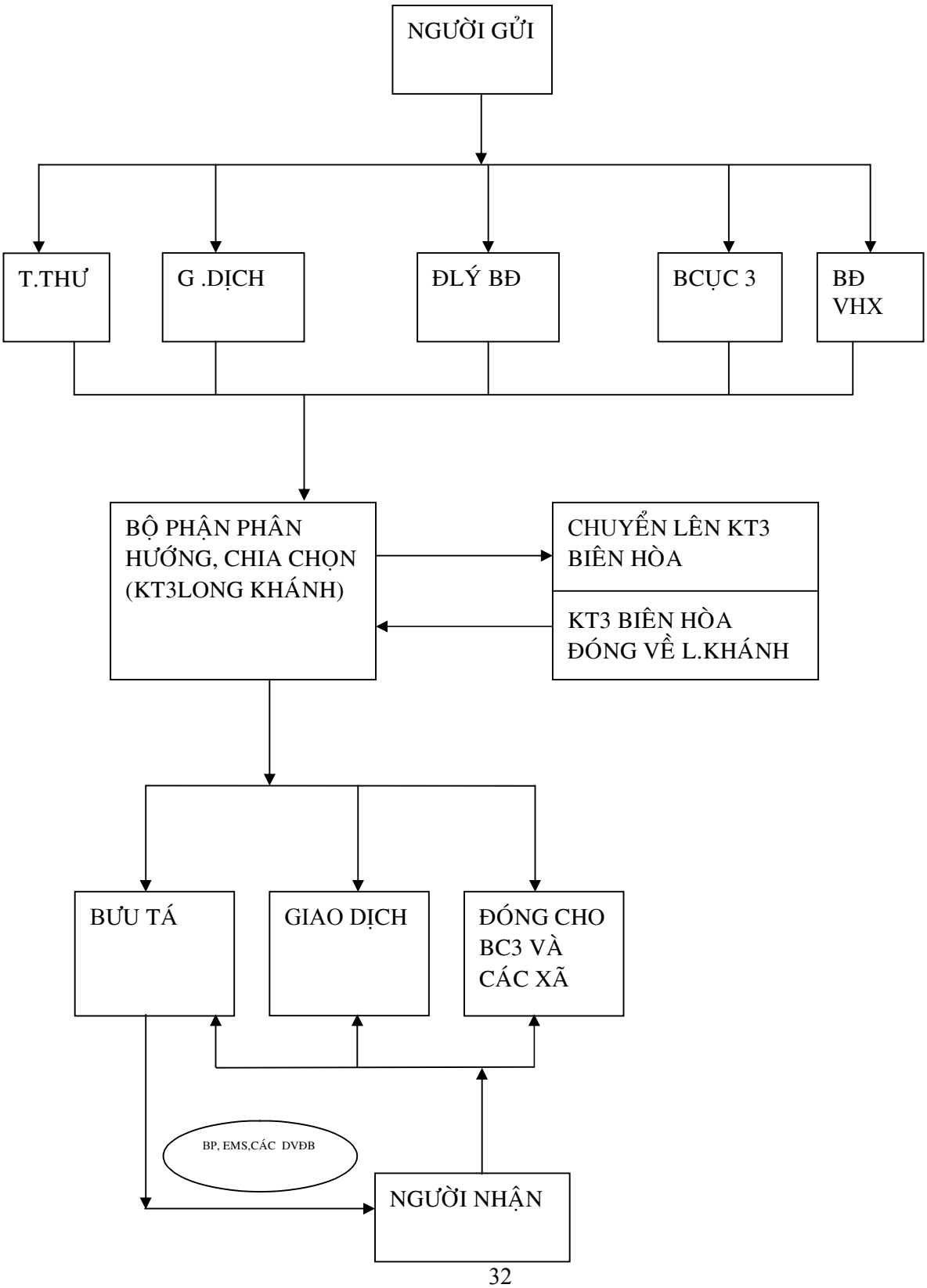
❖ Quy định về đóng mở chuyến thư như sau:

+Hằng ngày có 01 chuyến thư nội Tỉnh với Bưu Điện Biên Hoà và KT3 Đồng Nai:

- 14h00 Xe thư Biên Hoà đến giao túi thư báo của Biên Hoà ,Thống Nhất về và nhận túi gói giao cho Xuân Lộc, Cẩm Mỹ.
- 15h00 xe thư Biên Hoà từ Xuân Lộc, Cẩm Mỹ giao túi gói của Xuân Lộc và Cẩm Mỹ.
- 15h00 nhân viên bộ phận KT3 đóng chuyến thư chiều. Sau đó nhận túi gói giao cho Thống Nhất, KT1 Đồng Nai , KT3 Biên Hoà .

2.5.3 QUY TRÌNH KHAI THÁC CÁC DỊCH VỤ:

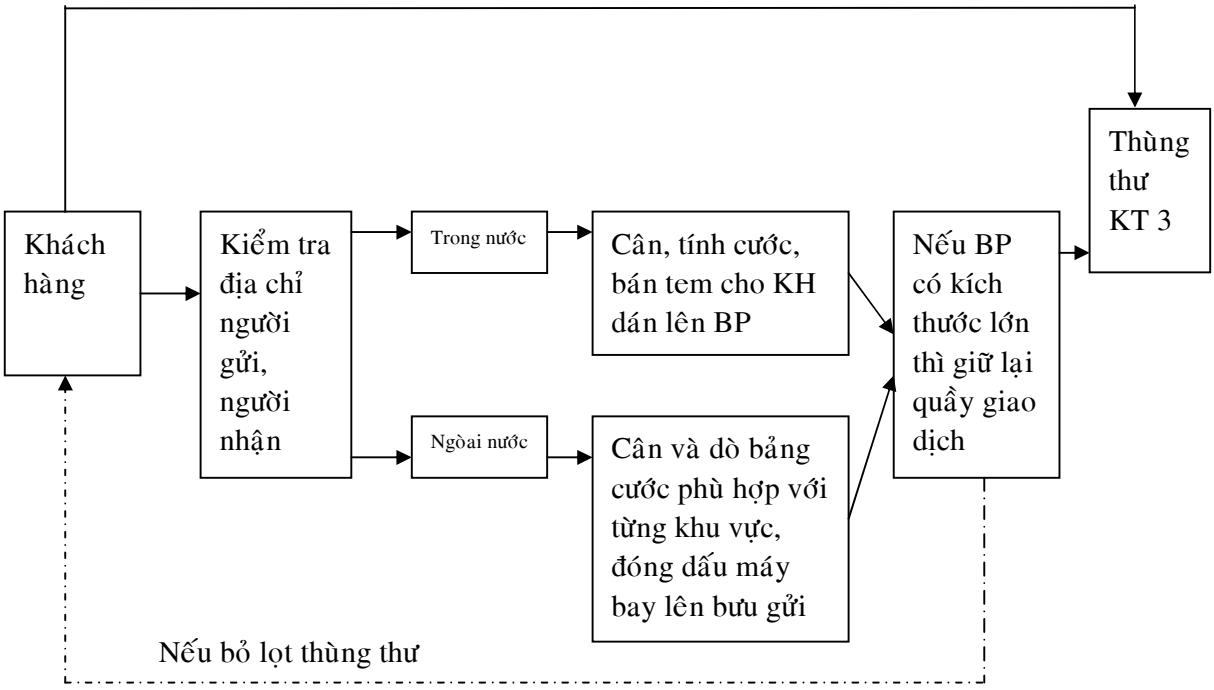
I. SƠ ĐỒ QUY TRÌNH KHAI THÁC CHUNG CÁC DỊCH VỤ BƯU CHÍNH -VIỄN THÔNG TẠI GIAO DỊCH BƯU ĐIỆN THỊ XÃ LONG KHÁNH



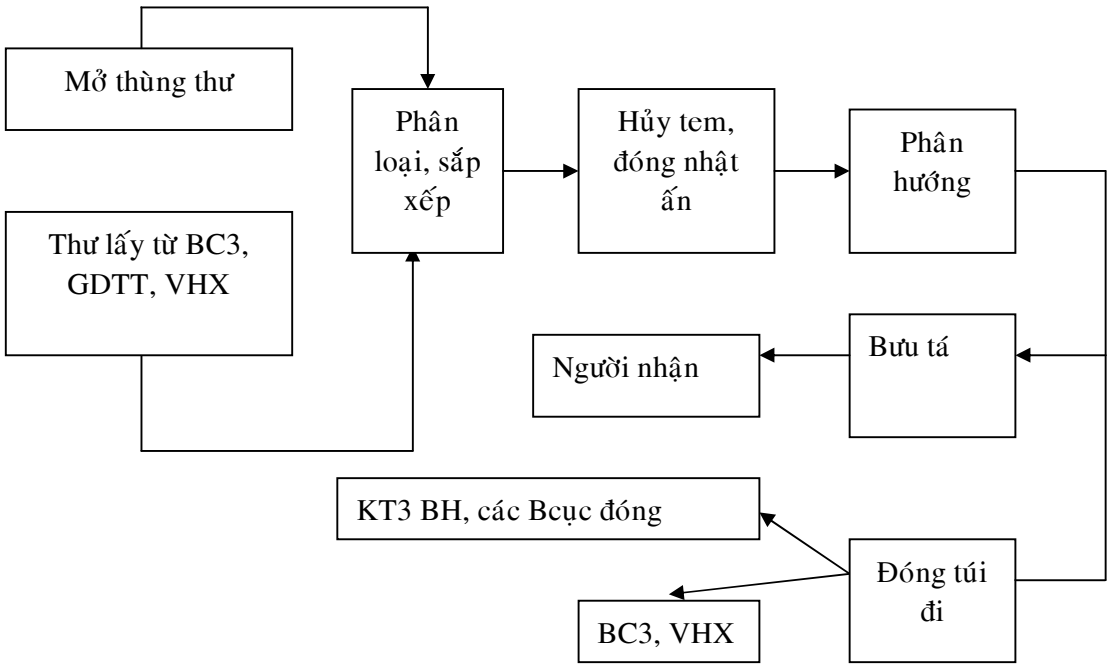
II. QUY TRÌNH KHAI THÁC MỘT SỐ DỊCH VỤ:

II.1> Dịch vụ bưu phẩm thường

❖ Quy trình chấp nhận bưu phẩm thường:



❖ Quy trình khai thác bưu phẩm thường tại KT3 Long Khánh:



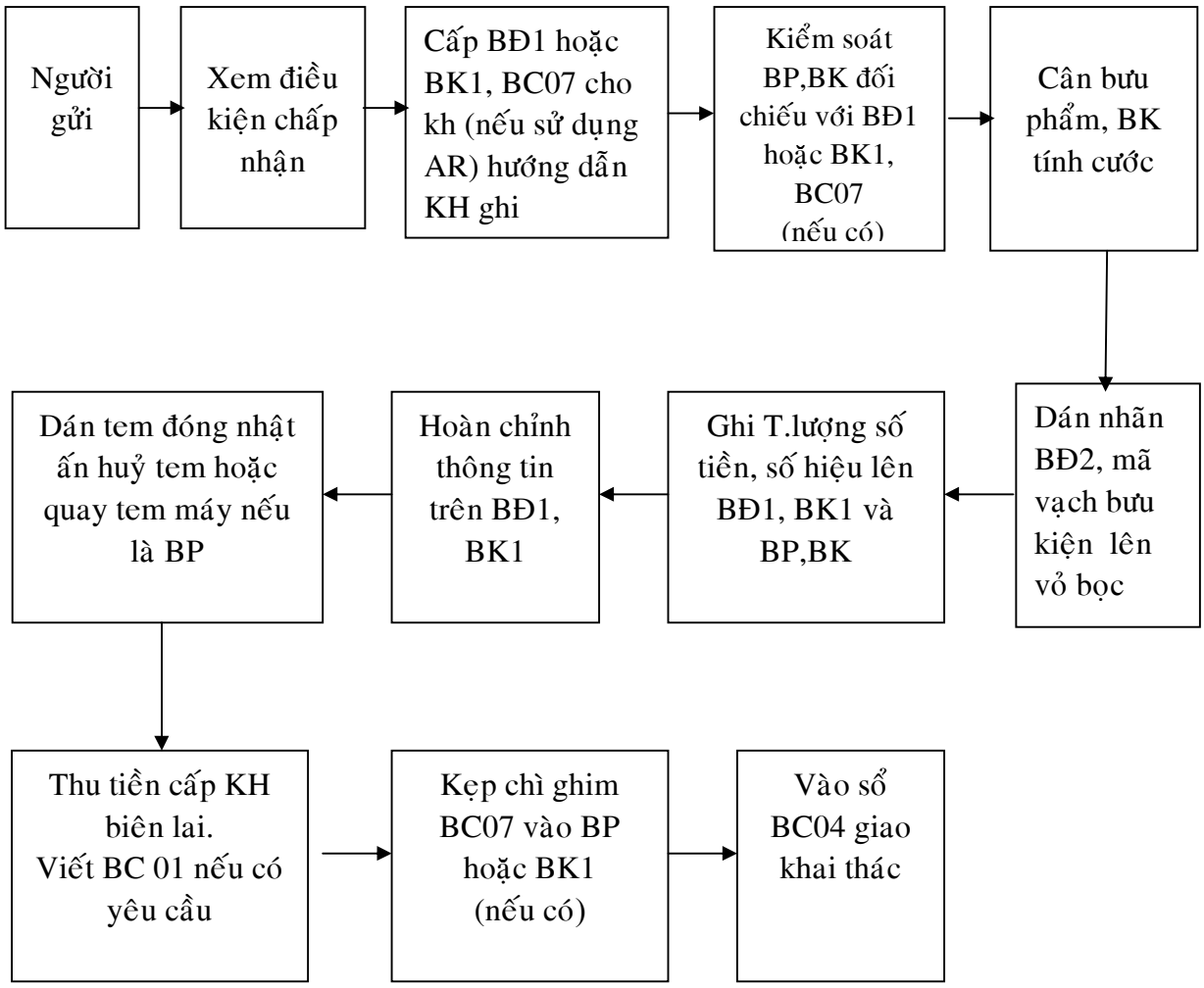
Giải thích:

- Bưu phẩm thường được chấp nhận dưới hai hình thức: Khách hàng tự bỏ vào thùng thư hoặc đến tại giao dịch để gửi. Quá trình nhận gửi-chuyển phát được thực hiện đúng quy trình khai thác thông thường, không được theo dõi trong quá trình sản xuất.
- Nguyên tắc thu gom thư tại các thùng thư công cộng phải đảm bảo thư được lưu thoát hết và không bị sót. Các bưu tá nhận thư từ các bưu cục và gom thư từ các thùng thư dọc đường theo tuyến của mình về giao lại cho khai thác 3 Long Khánh.

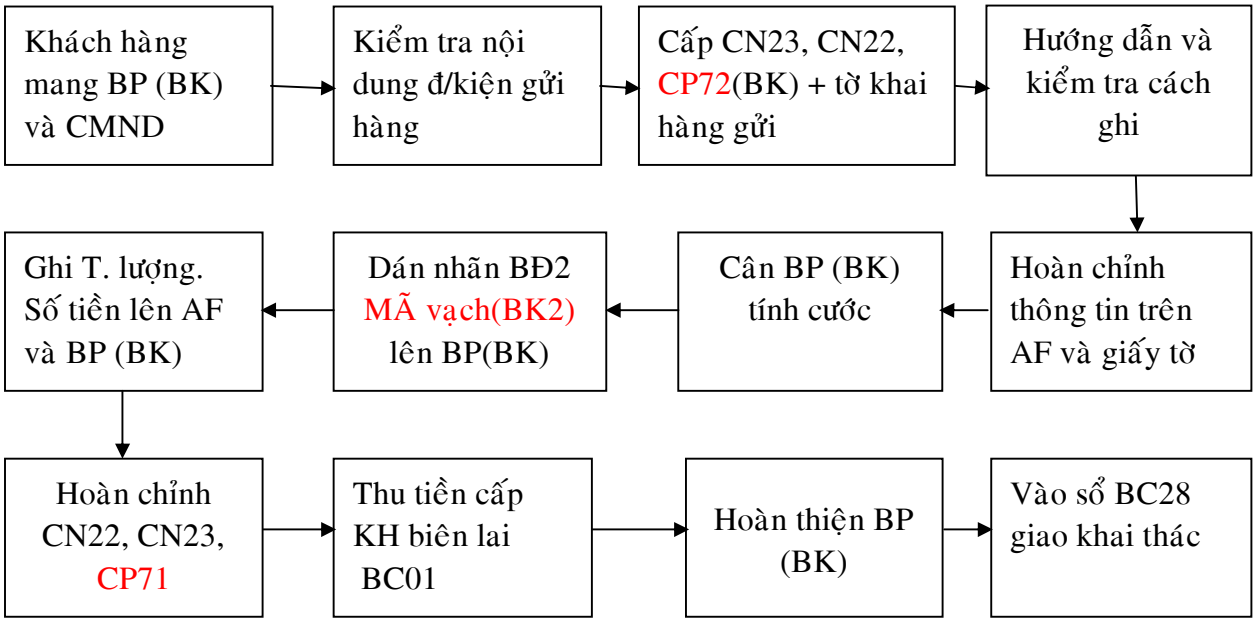
Ngày lấy thư hai lần: 08h00 và 13h30 mỗi ngày.

II.2> Quy trình khai thác Bưu Phẩm Ghi Số- Bưu Kiện (BPGS-BK)

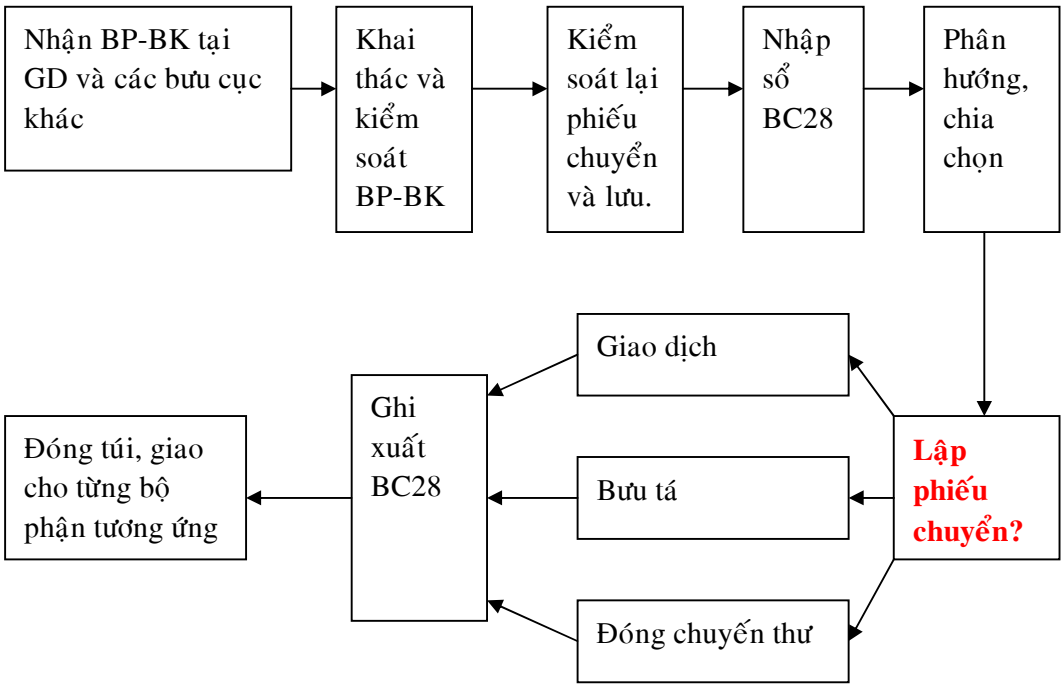
❖ **Sơ đồ quy trình chấp nhận dịch vụ Bưu Phẩm Ghi Số- Bưu Kiện:(BP-BK)**



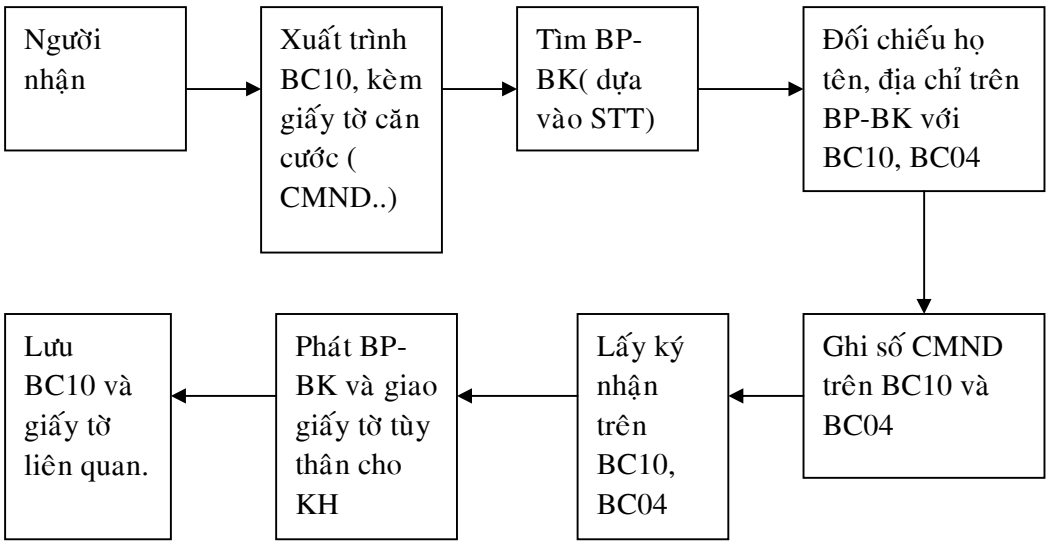
❖ **Quy trình Nhận Gửi Bưu Phẩm Ghi Số – Bưu Kiện Đi Nước Ngoài:**



❖ **Quy trình khai thác BPGS-BK**:



❖ **Quy trình phát BPGS-BK tại giao dịch trung tâm:**



Giải thích: Bưu phẩm ghi số đến được tổ chức phát tại giao dịch, tất cả ghi số đến trong phạm vi nội thị (trên 500g) đều được giao ghi sê để vào BC04, sau đó lập giấy mời BC10 giao bưu tá đi phát. Đối với những bưu phẩm có địa chỉ

là hộp thư thuê bao thì gấp giấy mời được bỏ vào hộp thư. Tất cả các BP-BK được bảo quản cẩn thận, có tủ riêng cho BP và BK để tiện việc theo dõi khi người nhận đến phát sẽ nhanh chóng hơn.

II.3> Quy trình khai thác bưu gửi chuyển phát nhanh EMS, EMS thỏa thuận, Vexpress:

- Theo khảo sát thực tế, tại giao dịch trung tâm bưu điện Thị Xã Long Khánh. Hiện đang cung cấp cho Khách hàng 03 loại dịch vụ chuyển phát nhanh trong nước:
  - EMS là dịch vụ chuyển phát nhanh được cung cấp đến 64 tỉnh thành trong cả nước. Và cũng là dịch vụ được nhiều bưu cục sử dụng nhiều nhất hiện nay.
  - EMS thỏa thuận: Được giới hạn, chỉ sử dụng cho một số Tỉnh nhất định như: Bắc Cạn, Cao Bằng, Hà Giang, Lai Châu, Điện Biên, Lào Cai, Sơn La. Khi chấp nhận EMS thỏa thuận Thì GDV phải giải thích rõ cho KH là không khiếu nại về chỉ tiêu thời gian toàn trình vì các tỉnh trên thuộc vùng xa nên không chính xác về thời gian nhận, có thể chậm hơn EMS khoảng 3-4 ngày.. Đồng thời, GDV phải đóng dấu EMS THỎA THUẬN lên bưu gửi và lên E1 liên quan.
  - VEXPRESS: là dịch vụ chuyển phát chất lượng cao, chỉ được áp dụng ưu tiên cho một số tỉnh phạm vi chấp nhận đến TPHCM và tỉnh Lâm Đồng. Đặc biệt có một số huyện thuộc TPHCM không được áp dụng Vexpress như: Huyện Củ Chi, Bình Chánh, Cần Giờ, Bình tân. Cước Vexpress thấp hơn cước EMS hiện hành.

    Ví dụ: Vexpress đi TPHCM (đến 50gr): 9690đ

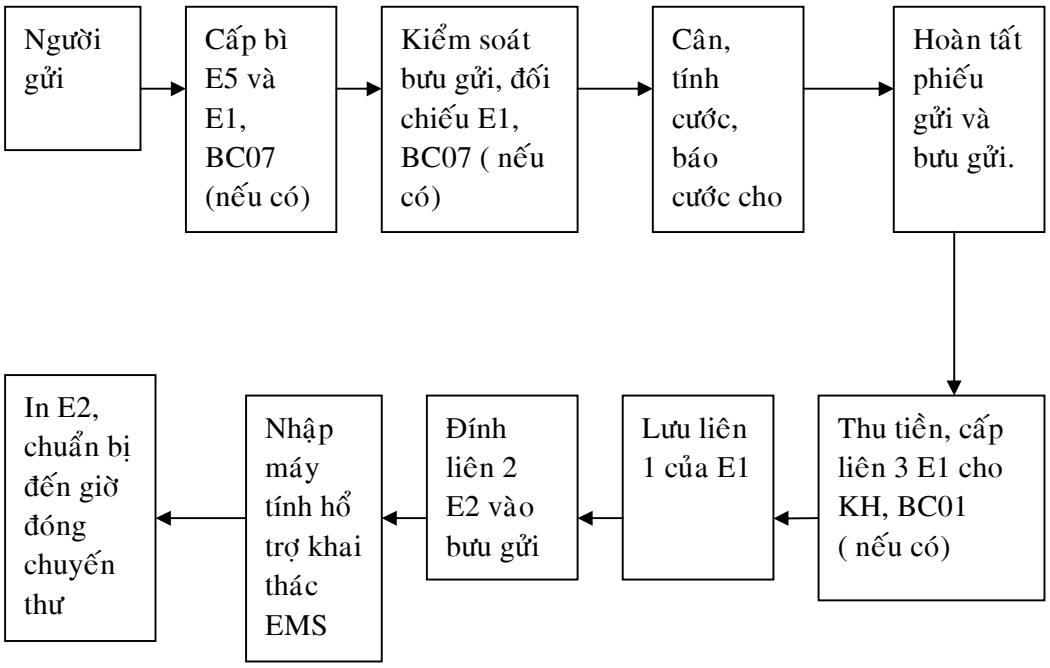
    EMS đi TPHCM (đến 50gr): 9771đ
  - EMS hiện đang là dịch vụ có sản lượng đi-đến nhiều nhất so với các dịch vụ truyền thống khác (Chuyển Tiền- BP-Bk). Và cũng là dịch vụ đa dạng với nhiều hình thức phục vụ Khách hàng. Với lời hứa vế chỉ tiêu toàn trình nên chiếm được lòng tin tưởng của khá đông khách hàng.

Bảng 4: CHỈ TIÊU THỜI GIAN DỊCH VỤ EMS TRONG NƯỚC (công văn số 484/NV)

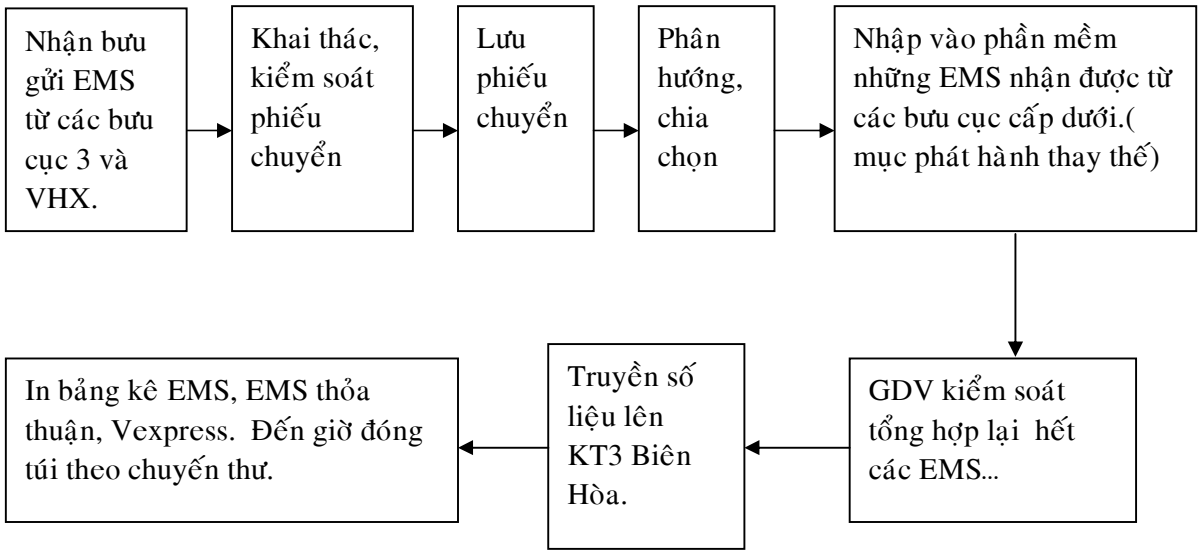
Stt	TỪ	ĐẾN	T (h)	CHI CHÚ
1	Đ. NAI	ĐỒNG NAI	12	không kể ban

				đêm
2	Đ. NAI	HÀ NỘI	36	
3	Đ. NAI	TP HCM	24	
4	Đ. NAI	ĐÀ NẴNG	36	
5	Đ. NAI	TUYÊN QUANG	55	
6	Đ. NAI	BẮC GIANG, BẮC NINH, HÀ NAM, HÀ TÂY, HẢI DƯƠNG, HẢI PHÒNG, HÒA BÌNH, HƯNG YÊN, NAM ĐỊNH, NINH BÌNH, PHÚ THỌ, QUẢNG NINH, THÁI BÌNH, THÁI NGUYÊN, THANH HÓA, VĨNH PHÚC, LẠNG SƠN, YÊN BÁI.	42	
7	Đ. NAI	BÀ RỊA-VŨNG TÀU, BẾN TRE, BÌNH DƯƠNG, BÌNH PHƯỚC,BÌNH THUẬN, ĐỒNG THÁP, KHÁNH HÒA, LÂM ĐỒNG, LONG AN, NINH THUẬN, PHÚ YÊN, VĨNH LONG, TÂY NINH, TIỀN GIANG, TRÀ VINH, CẦN THƠ, HẬU GIANG	36	
8	Đ. NAI	THỪA THIÊN HUẾ, QUẢNG TRỊ, QUẢNG NGÃI, QUẢNG NAM	48	
9	Đ. NAI	GIA LAI, KOM TUM, BÌNH ĐỊNH	48	
10	Đ. NAI	AN GIANG, BẠC LIÊU, CÀ MAU, SÓC TRĂNG, KIÊN GIANG	36	
11	Đ. NAI	ĐẮC LẮC, ĐẮC NÔNG	48	
12	Đ. NAI	NGHỆ AN, HÀ TỈNH, QUẢNG BÌNH	55	

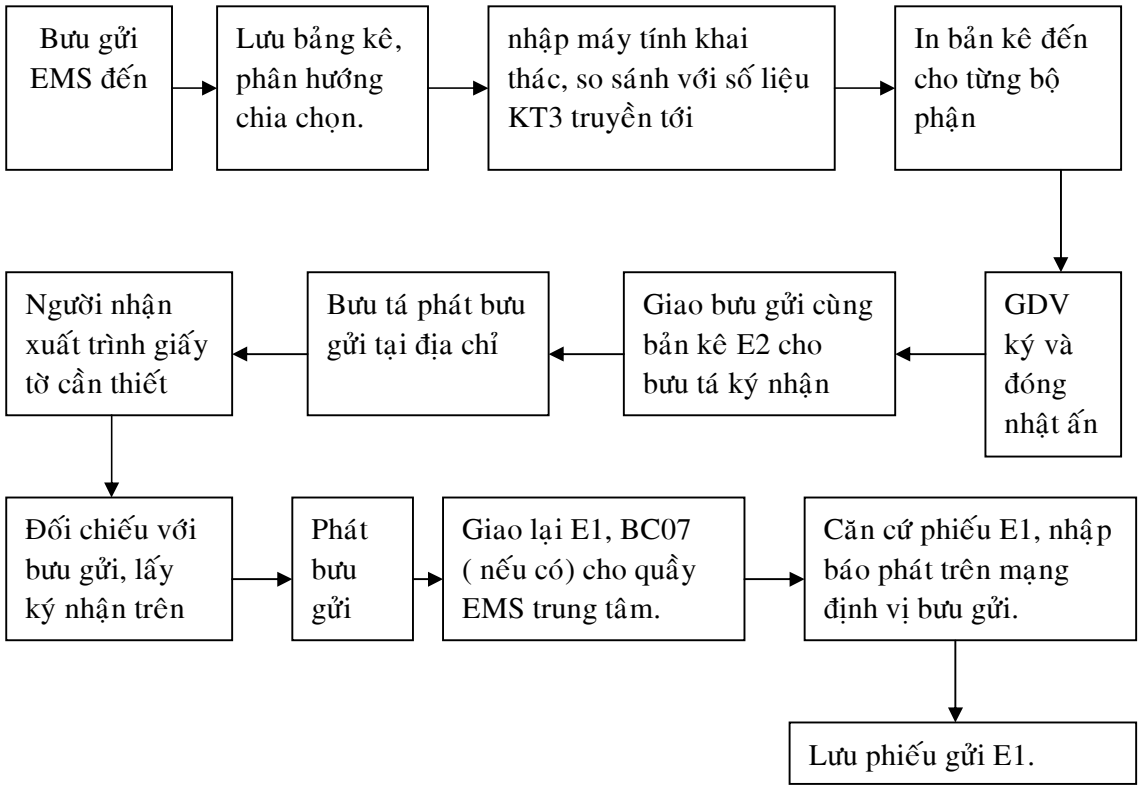
❖ Khâu nhận gửi:



❖ Khâu khai thác bưu gửi EMS:



❖ Sơ đồ nhận và phát bưu gửi EMS:

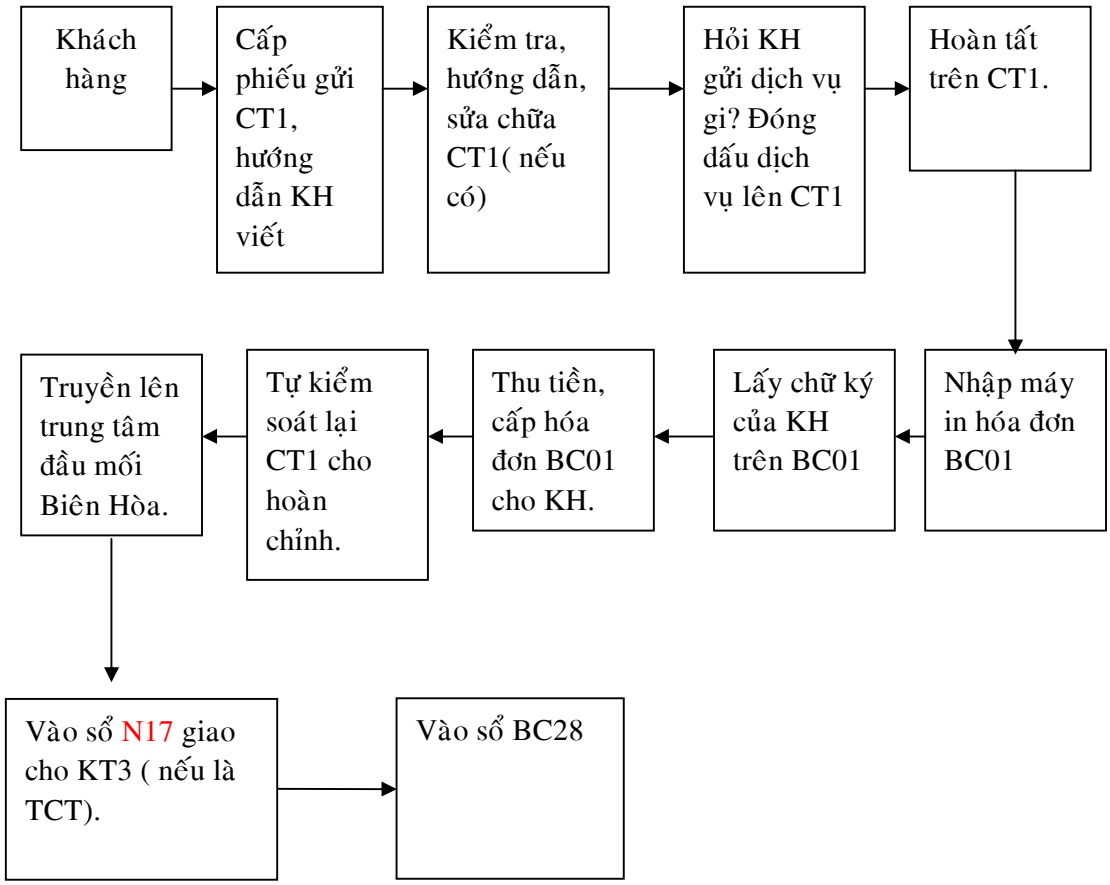


II.4 > Quy trình khai thác Thư chuyển Tiền (TCT):

Giúp cho nhân dân giải quyết các công việc có liên quan đến tài chính như trả nợ, giúp đỡ lẫn nhau hay gửi tiền cho con đi học xa, đi nghĩa vụ quân sự ,... một cách an toàn và tiện lợi đó là Thư chuyển tiền hay Chuyển tiền nhanh qua ngành Bưu điện.

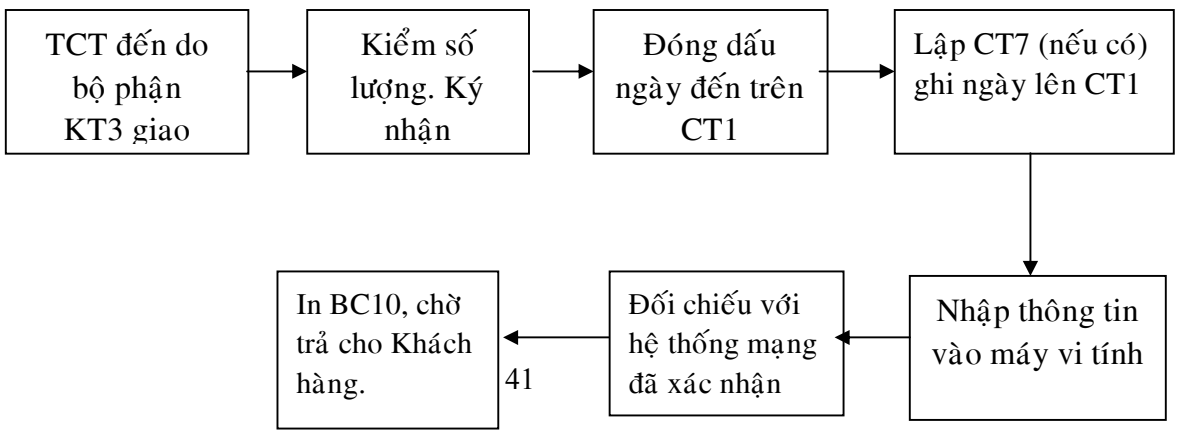
✓ Thư chuyển tiền là một ngân phiếu do Bưu điện phát hành để chuyển từ nơi này đến nơi khác bằng đường Bưu chính rồi trả tiền theo ngân phiếu ấy cho người nhận.

❖ Sơ đồ phát hành TCT

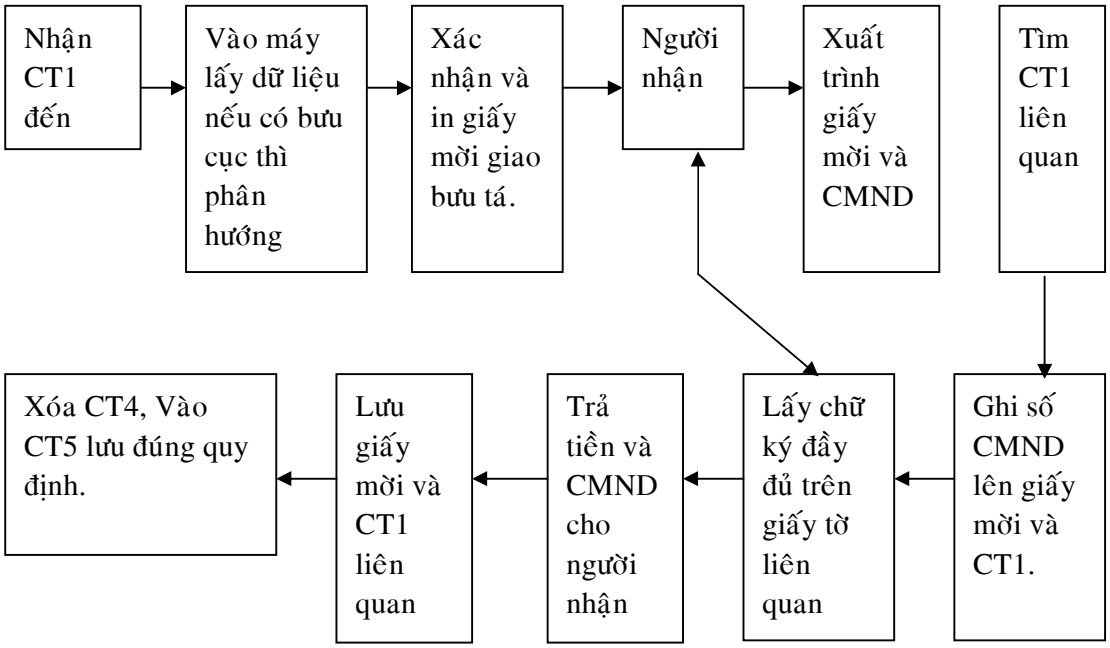


- Riêng đối với các phiếu chuyển tiền được phát hành từ các bưu cụa 3 hay các bưu điện VHX, khi bưu tá giao các phiếu chuyển tiền cho GDV, GDV cũng tiến hành nhập vào máy và cũng thực hiện các bước như phát hành tại giao dịch, cũng đóng phiếu chuyển tiền phát hành thay thế lên trung tâm đầu mối trước khi đóng đi.

❖ **Sơ đồ nhận TCT đến :**



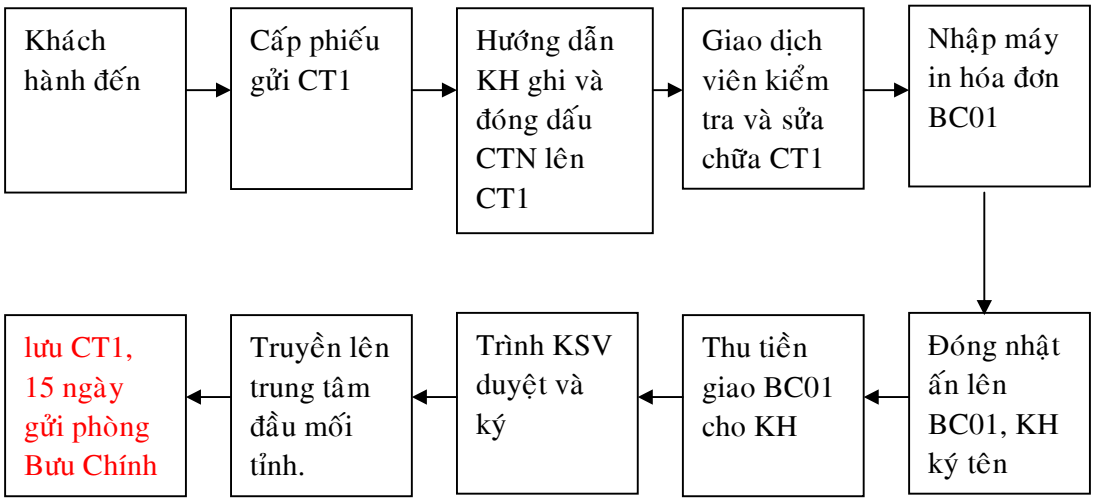
❖ **Sơ đồ trả TCT**:



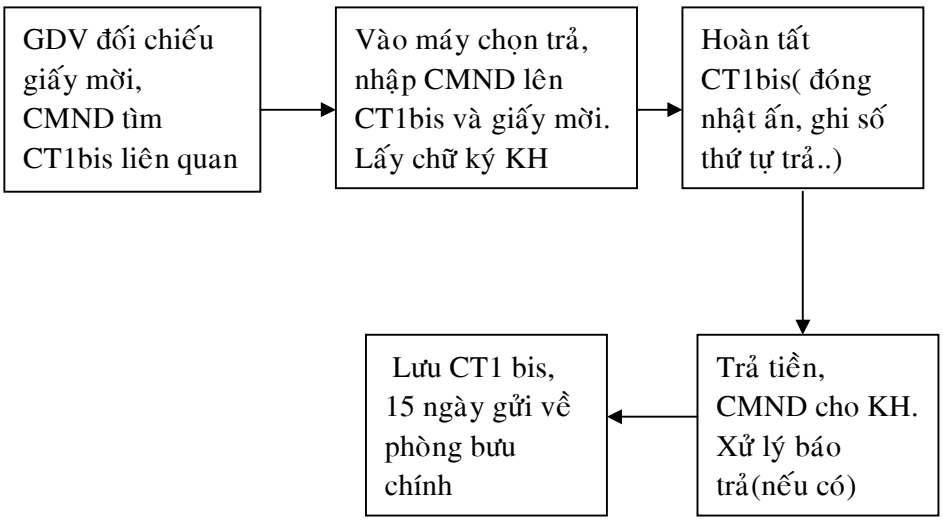
II.5> Quy trình khai thác Chuyển Tiền Nhanh (CTN):

✓ Chuyển tiền nhanh là một ngân phiếu do Bưu điện phát hành, chuyển từ người gửi đến người nhận theo chỉ tiêu thời gian qui định.

❖ **Sơ đồ phát hành:**

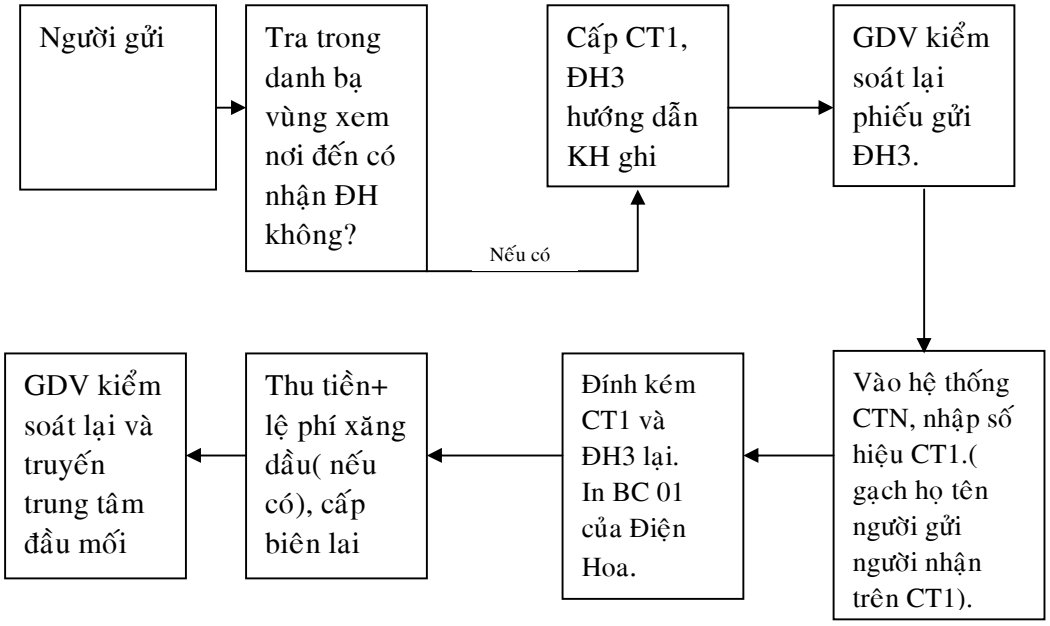


❖ **Sơ đồ trả CTN:**

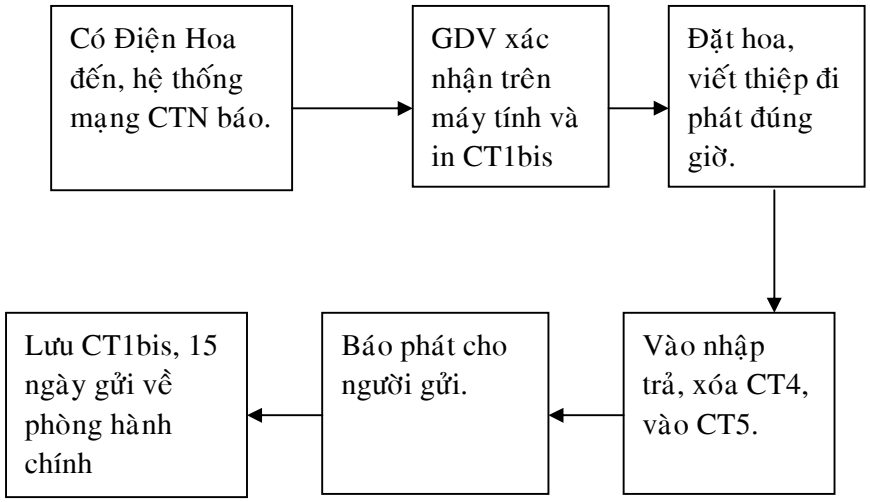


II.6> Sơ đồ quy trình khai thác Điện Hoa (ĐH):

❖ **Quy trình phát hành điện hoa đi:**



❖ Sơ đồ quy trình phát Điện Hoa:



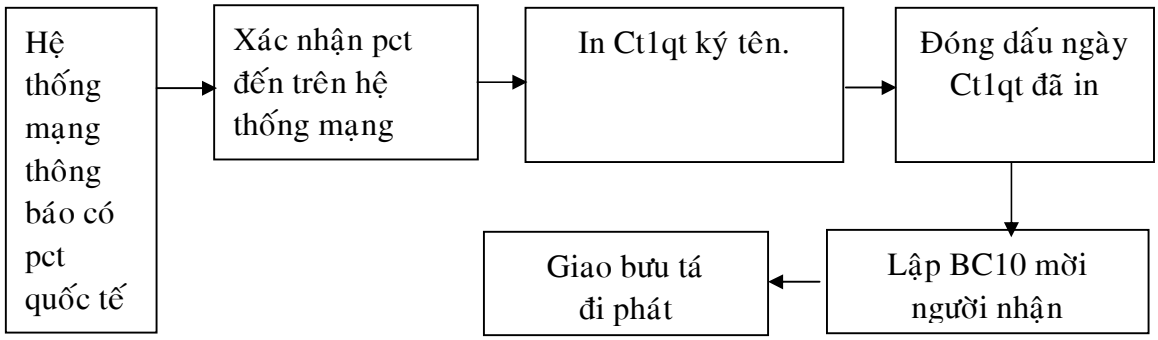
➢ Ưu điểm:

+ Tổ giao dịch biết áp dụng mọi biện pháp nhằm tăng quỹ cho Tổ bằng cách không đặt vòng hoa bên ngoài mà các nhân viên tự học hỏi và tự thiết kế vòng hoa. Điều đó là rất đáng khích lệ.

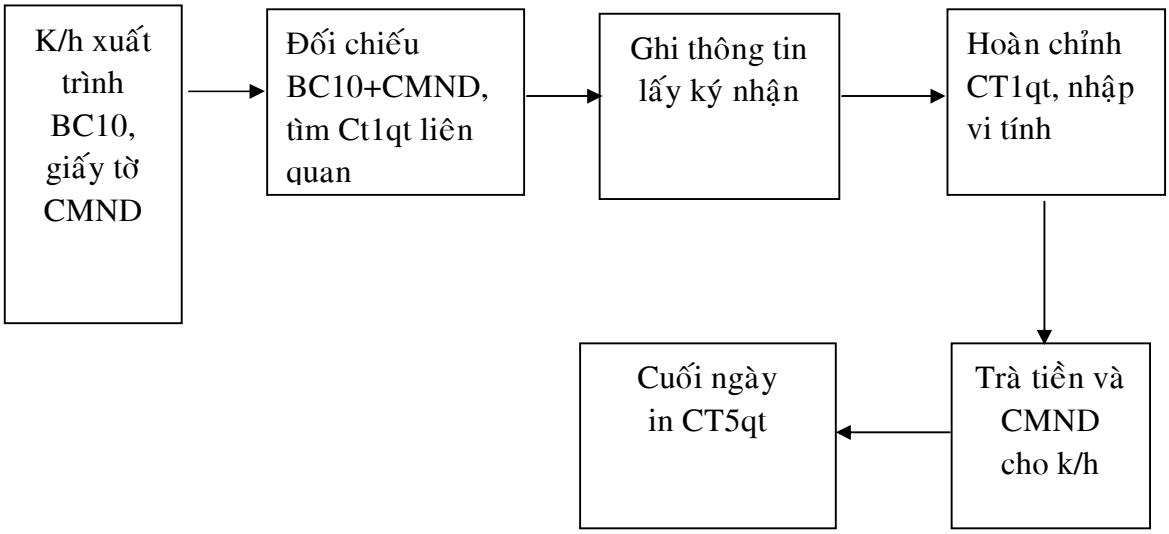
II.7> KHÂU TRẢ NGÂN PHIẾU QUỐC TẾ ĐẾN

- ***Nhận ngân phiếu đến:***

.

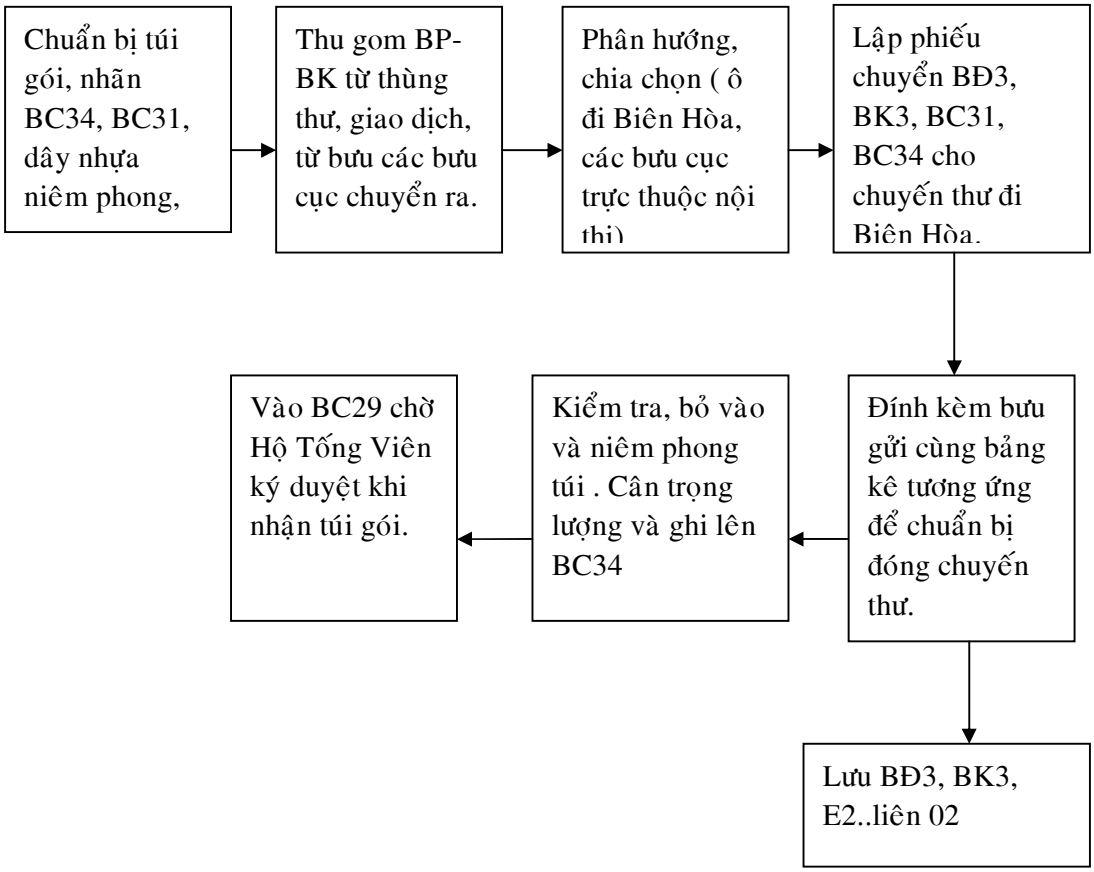


- ***Thủ tục trả:***



III. QUY TRÌNH ĐÓNG CHUYẾN THƯ ĐI- CHUYẾN THƯ ĐẾN

III.1 Quy trình chung đóng chuyến thư đi:

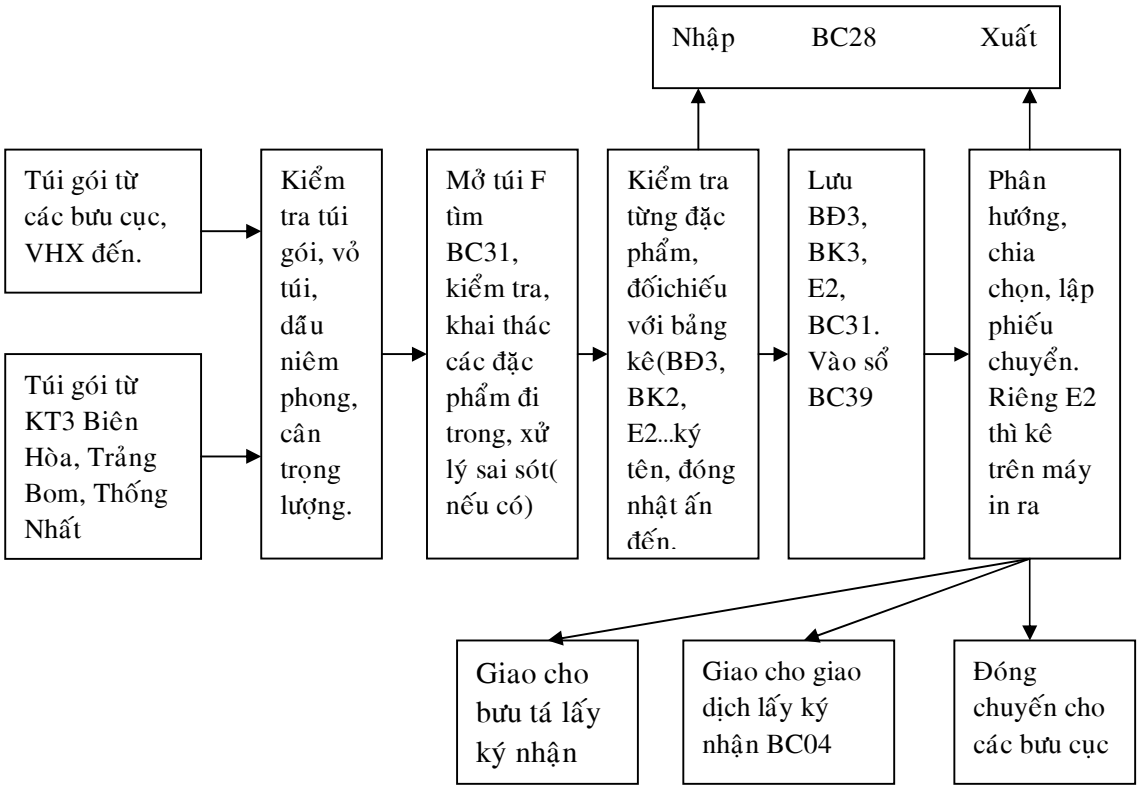


➢ ***Giải thích:***

Chuyến thư được thực hiện như sau:

- 14h00 xe thư từ Biên Hòa sẽ về giao số lượng túi gói của Biên Hòa, Trảng Bom, Thống Nhất về cho bưu điện Thị Xã Long Khánh. Nhân viên khai thác ký nhận số lượng túi gói thực nhận và đồng thời giao tứi gói của Xuân Lộc, Cẩm Mỹ cho bưu tá ký nhận trên BC29.
- 15h00 xe thư đi từ Xuân Lộc về sẽ nhận túi gói của Long Khánh cho Biên Hòa, Trảng Bom, và Thống Nhất. Hộ Tống Viên sẽ ký nhận trên BC29.

III.2 Quy trình nhận và khai thác chuyến thư đến:



➢ ***Giải thích:***

Khi túi gói từ xe thư chuyển về, Nhân viên khai thác sẽ tiến hành khai thác số lượng túi gói đến, đóng nhận ấn đến lên các phiếu chuyển và lưu theo quy định. Phân hướng, chia chọn và chuyển cho bộ phận liên quan.

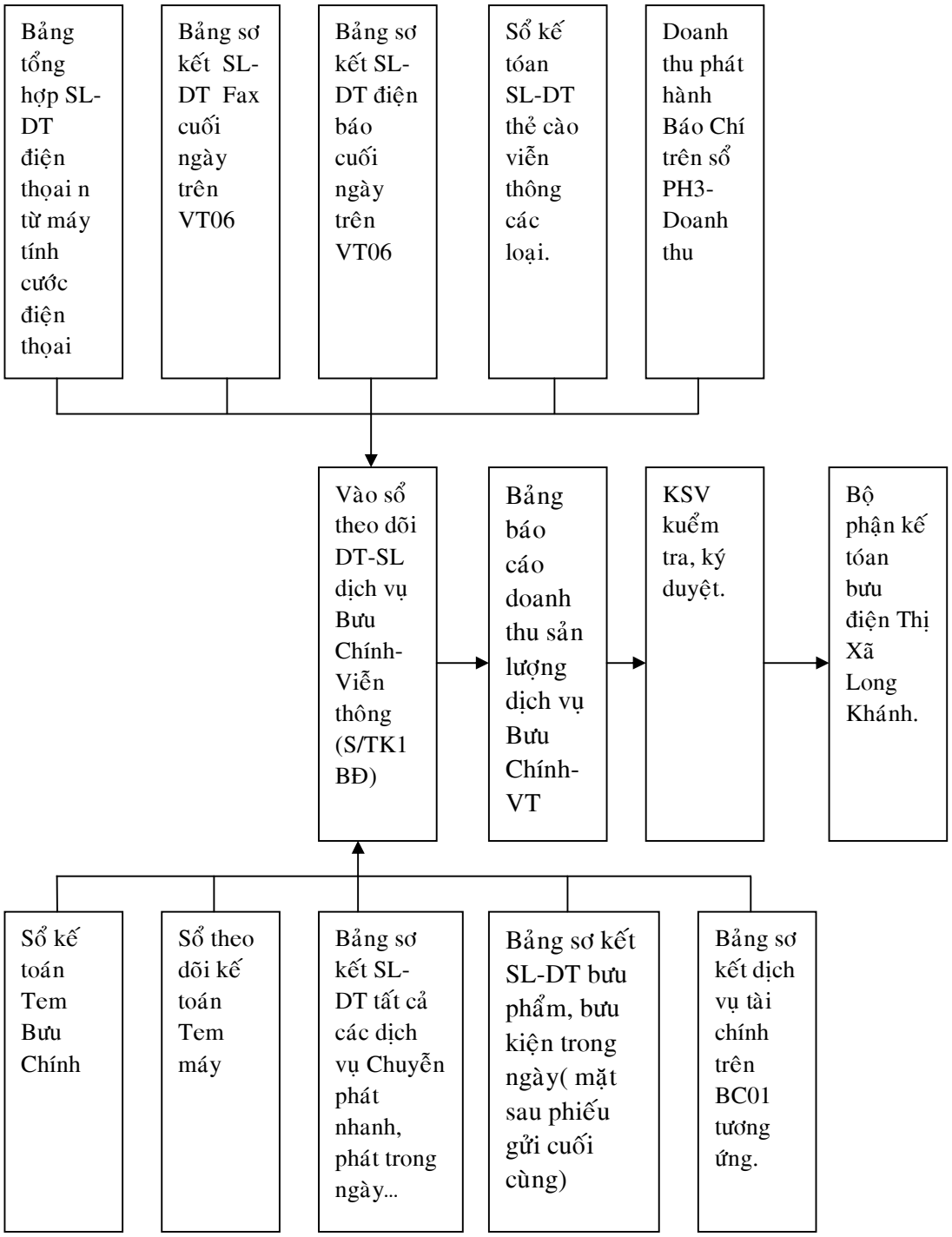
- Túi EMS thì chuyển sang quầy EMS để khai thác, chia chọn, phân hướng và kê vào bản kê chuyển cho bộ phận như: bưu tá, hộp thư thuê bao, các bưu cục cấp dưới, hoặc giữ lại giao dịch để phát theo yêu cầu của KH...
- Đối với bưu phẩm hoặc bưu kiện, khai thác viên sẽ phân theo hướng phù hợp như chuyển ra giao dịch, chuyển cho bưu tá..bằng BC04.

VI. THỦ TỤC BÁO CÁO NGHIỆP VỤ:

❖ **<u>Quy trình báo cáo hằng ngày:</u>**

1. Báo cáo sản lượng- Doanh thu các dịch vụ Bưu Chính-VT:

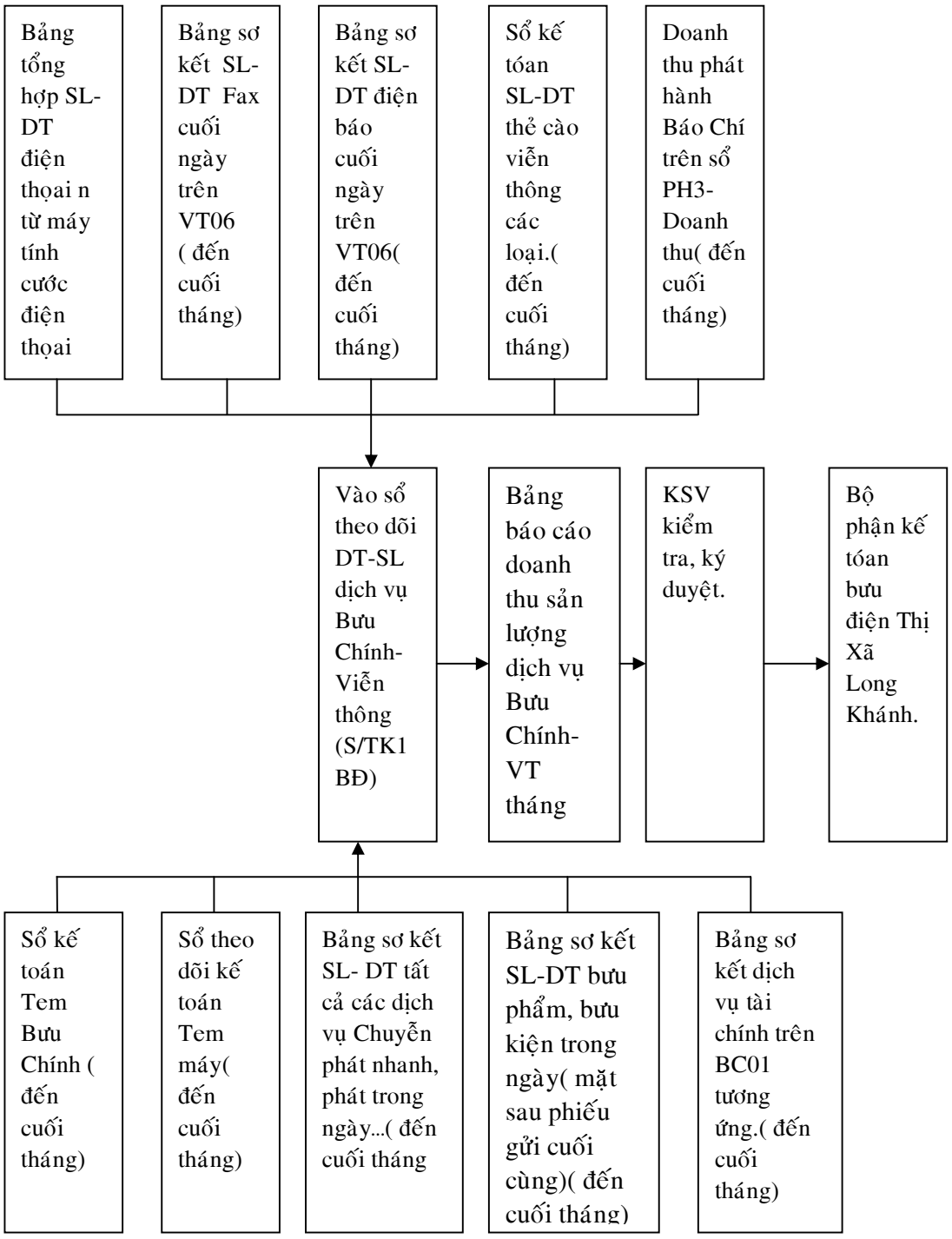
(thời gian báo cáo : ngay từ đầu ngày hôm sau)



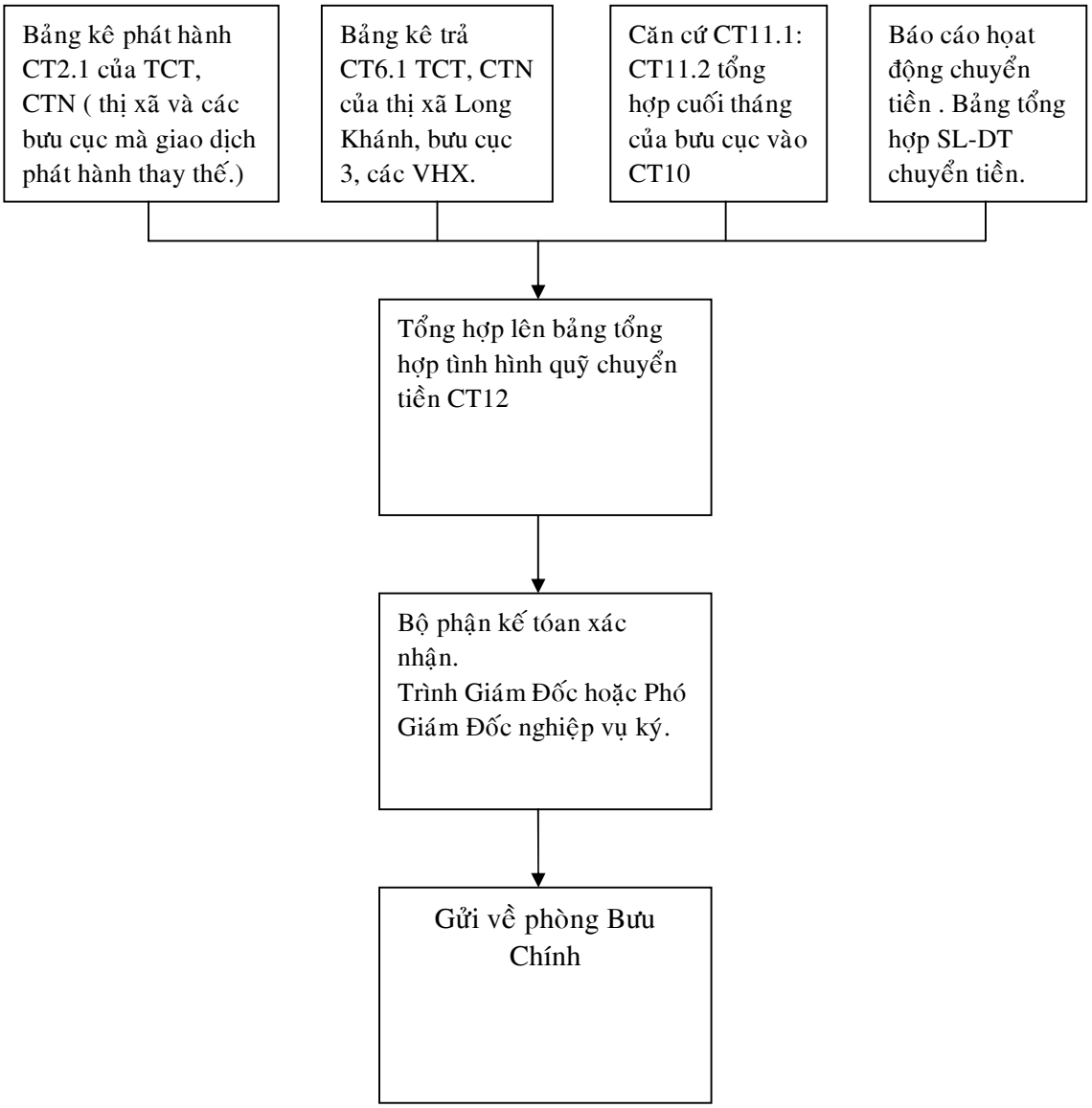
❖ **Quy trình báo cáo tháng:**

1. Báo cáo sản lượng –Doanh thu các dịch vụ bc –Viễn Thông:

(thời gian báo cáo: ngày 01-05 tháng kế sau)



2. Báo cáo nghiệp vụ Chuyển Tiền:
(thời gian báo cáo: từ 01-05 tháng kế sau) xem lại quy định báo cáo hàng ngày?



V> Khảo sát công tác kiểm soát tại bưu điện Thị Xã Long Khánh:

Trên cơ chế đổi mới thì thực tế hiện tại bưu điện Thị Xã Long Khánh đang áp dụng phương pháp không còn Kiểm soát viên nữa. Tất cả công việc từ khâu chấp nhận cho đến khâu khai thác, vận chuyển thì nhân viên trực tiếp của ca đó phải vừa hoàn hành tốt công việc xưa nay của mình, vừa phải kim luôn kiểm soát lại phần việc vừa làm. Thay đổi đó cũng đã có không ích ảnh hưởng đến công tác hằng ngày vốn xưa này đã được áp dụng như một quy trình bắt buộc. Trên cơ chế đó, phương pháp bỏ công việc Kiểm soát của các Kiểm Soát Viên cũng có những ưu và khuyết điểm như sau:

Ưu điểm:

- Tạo điều kiện cho các Giao Dịch Viên nâng cao tay nghề nghiệp vụ. Tập làm quen xử lý các nghiệp vụ rắc rối có thể phát sinh trong quá trình làm việc.
- Có trách nhiệm hơn trong công việc của mình làm. Y thức được tầm quan trọng của công việc và có thể dự báo được những ảnh hưởng do sự sơ xuất mà ra.
- Đối với cơ quan thì tiết kiệm được nguồn nhân lực. Có thể điều chuyển những cán bộ làm Kiểm Sóat Viên sang một công việc thích hợp và có nhiều hiệu quả hơn.

Nhược điểm:

- Tạo cho Giao dịch viên một áp lực lớn trong công việc.
- Do chịu áp lực là " bắt buộc là phải đúng tất cả mọi công việc và phải hoàn đáp ứng yêu cầu của khách hàng khi yêu cầu. Điều đó làm Giao Dịch Viên lúc nào cũng phải loay hoay và bận rộn..Áp lực làm việc như thế càng dể gây ra nhiều sai sót trong công việc hơn.
- Nếu bỏ Kiểm soát thì một mình Giao Dịch Viên không thì khó có thể ngăn chặn, phát hiện ra những sai sót mà trong quá trình sản xuất khó có thể phát hiện ra.
- Mặt khác, đối với dịch vụ Bưu Chính –Viễn Thông là không có thứ phẩm, không lưu kho và chúng có tác động trực tiếp đến khách hàng ...Do vậy, việc kiểm tra kiểm soát phải được thực hiện ngay từ đầu và phải chính xác đúng theo quy định của sản xuất Bưu Chính .

➔ Trên cơ chế cơ bản là không còn KSV nữa. Những cán bộ KSV nay được bố trí sang công việc khác nhưng thật chất vẫn còn hổ trợ các GDV trong công việc hằng ngày. Có vấn đề gì khó hoặc rắc rối thì các KSV sẵn sàng tiếp ứng và xử lý nhanh chóng. Công tác kiểm soát không còn thực hiện hằng ngày nữa, công việc đó chuyển sang cho các GDV trực ca. KSV chỉ kiểm soát và theo dõi sản lượng theo tuần, theo tháng và theo quý...

2.6 MẠNG ĐƯỜNG THƯ :

Bưu điện Thị Xã Long khánh nằm ngay trung tâm Thị Xã, có bán kính đến các xã xa nhất là 8 km. Bưu điện Thị Xã Long Khánh có 3 cấp đường thư như sau:

2.6.1 Mạng đường thư cấp 1: Long Khánh có đóng liên tỉnh không hay chỉ đóng về KT3 tt tỉnh Đồng Nai?

-

TRUNG TÂM II-ĐỒNG NAI-LÂM ĐỒNG

STT	BƯU CỤC GIAO NHẬN	CÁCH BƯU CỤC TRƯỚC	CHUYẾN 01		CUYẾN 02	
			LƯỢC ĐI	LƯỢC VỀ	LƯỢC ĐI	LƯỢC VỀ
1	**TRUNG TÂM II**	0	3:30	12:00	13:00	21:30
2	NHÀ IN BÁO Q.ĐỘI	7	3:45			
3	**BIÊN HÒA**	41	5:15	10:25	14:20	19:45
4	HỐ NAI 3	14	5:53			
5	TRẢNG BOM	7	6:15	9:53	15:08	19:15
6	THỐNG NHẤT	16	6:25	9:33	15:28	18:55
7	GIA KIỆM	12	6:41	9:17	15:44	18:39
8	PHÚ TÚC	11	6:56	9:02	15:59	18:24
9	LA NGÀ	13	7:13	8:45	16:16	18:07
10	ĐỊNH QUÁN	13	7:30	8:25	16:33	17:47
11	TÂN PHÚ	12	7:47	8:08	16:50	17:30
12	PHÚ BÌNH	8	8:15	7:56		17:18
13	ĐA -HUOAI	12	8:33	7:25	17:18	17:00
14	**BẢO LỘC**	44	9:25	6:25	18:10	16:00
15	LỘC AN	11	9:48	6:10	18:33	
16	DI LINH	26	10:20	5:38	19:05	15:08
17	ĐỨC TRỌNG	48	11:10	4:46	20:12	14:16
18	FIH-NOM	9	11:25	4:33	20:25	14:03
19	**DÀ LẠT**	25	12:00	4:00	21:03	13:30

- (đường liên tỉnh, đường trục): công ty VPS có nhiệm vụ vận chuyển bưu gửi trên mạng cấp 1, gồm các đường thư nối liền các trung tâm đầu mối khu vực, các trung tâm Bưu Chính khu vực của VPS với các trung tâm Bưu Chính các tỉnh/TP, giữa trung tâm Bưu Chính các tỉnh /TP với .

2.6.2 Mạng đường thư cấp 2 (nội tỉnh):

- Bưu Điện Thị Xã Long Khánh một ngày có một chuyến thư giao nhận với KT3 Biên Hòa

▪Chuyến 1: giao túi gói của KT3 Biên Hòa cho TX Long Khánh:

- Lượt đi : từ Biên Hòa đến TX Long Khánh lúc 14h00 giao túi gói của Biên Hòa, Trảng Bom, Thống Nhất cho KT3 Long Khánh.
- Sau đó, sẽ nhận túi gói của Long Khánh đóng cho Xuân Lộc và cẩm Mỹ.
- Lượt về : từ huyện Cẩm Mỹ và Xuân Lộc về đến Thị Xã Long Khánh là 15h00, KT3 Long Khánh giao nhận túi gói cho KT3, KT1 Biên Hòa, đồng thời nhận túi gói của Thống Nhất và Trảng Bom theo đường đóng thẳng.

2.6.3 Mạng đường thư cấp 3 :

Tuyến đường thư : Long Khánh- Bưu Cục 3 - Đại Lý Bưu điện – Bưu điện VHX .

Hành trình ngày 01 chuyến.

▪***Chuyến sáng*** :

- Lượt đi:

Xuất phát từ TX Long Khánh lúc 08h30
Đến bưu cục Xuân Tân lúc 08h50
Đến bưu cục Bảo Vinh lúc 09h20
Đến bưu cục VHX Bảo Quang lúc 09h40
Đến bưu cục VHX Phú Bình lúc 10h00
Đến bưu cục VHX Hàng Gòn lúc 10h30
Đến bưu cục VHX Bình Lộc lúc 11h00
Đến bưu cục VHX Bàu Sen lúc 11h20
Đến bưu cục VHX Xuân Lập lúc 11h35
Đến bưu cục VHX Suối Tre lúc 11h50 quay về đến TX Long Khánh lúc 12h00.

- Bộ phận khai thác chuyến thư xong, đóng túi gói cho các bưu cục 3, Bưu điện VHX và lấy túi gói của bưu cục 3, bưu điện VHX về đóng cho bưu cục trung tâm.
- Các đại lý khi có thư, BP-BK, EMS thì báo cho Bưu cục Trung tâm kết hợp đường thư cấp 3 để lấy túi, gói của đại lý đóng cho Bưu cục trung tâm.

2.7 TÌNH HÌNH THỰC HIỆN CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG SẢN PHẨM BƯU CHÍNH CỦA BƯU ĐIỆN THỊ XÃ LONG KHÁNH

Các chỉ tiêu chất lượng dịch vụ Bưu chính : Nhanh chóng chính xác an toàn vtiện lợi văn minh? Đánh giá các chỉ tiêu này thế nào?

- Chất lượng sản phẩm là một phạm trù phức tạp, là kết quả tổng hợp của các chỉ tiêu dịch vụ, thể hiện mức độ hài lòng của người sử dụng dịch vụ.
- Chất lượng dịch vụ được xác định bằng các chỉ tiêu định tính và định lượng. Chỉ tiêu định tính thể hiện sự hài lóng của khách hàng, chỉ tiêu định lượng được thể hiện bằng các số liệu thống kê được.
- Chất lượng dịch vụ là sự kết hợp của các chỉ tiêu: phục vụ nhanh chóng, khả năng linh hoạt của các dịch vụ khai thác, tính trung thực, trọn vẹn và một yếu tố không kém phần quan trọng đó là giá cả. " chất lượng cũng có thể được xem là việc thực hiện "lời hứa" của nhà cung cấp.
- Chất lượng sản phẩm bưu chính là kết quả phản ánh đầy đủ về tổ chức sản xuất, quá trình khai thác mà vấn đề cần chú ý là phải quản lý chất lượng chặt chẽ, nắm vững từng khâu, từng nhân viên để tìm ra được mặt mạnh và mặt yếu để có hướng phát huy ưu điểm, khăc phục nhược điểm, Vì thế quản lý chất lượng chặt chẽ song song áp dụng thưởng phạt nghiêm minh có thể tác động tốt vào tâm lý của người công nhân.
- Nâng cao chất lượng thông tin Bưu chính là vấn đề có ý nghĩa to lớn về mặt kinh tế lẫn chính trị. Muốn nâng cao chất lượng thông tin Bưu chính phải xây dựng định mức về chỉ tiêu chất lượng cụ thể làm thước đo cho việc phục vụ của Ngành.
- Chất lượng nghiệp vụ là kết quả sản xuất qua các khâu, nhưng cái chính vẫn là ý thức trách nhiệm và tinh thần làm chủ tập thể của từng cán bộ nhân viên trong dây chuyền sản xuất của Ngành Bưu điện.

➔ Trong khai thác Bưu chính mọi sai sót hay phế phẩm xảy ra sẽ làm ảnh hưởng đến uy tín của Ngành và làm mất lòng tin đối với khách hàng đồng thời phải chịu trách nhiệm bồi thường vật phẩm cho khách hàng.

TÌnh hình thực hiện kế hoạch : không cần phân tích, em đưa phần này lên phần cuối của phần giới thiệu đơn vị.

Nguồn : Phòng Kế Toán

Bảng 6: TỔNG DOANH THU PHÁT SINH 6 THÁNG ĐẦU NĂM 2008

Stt	Chỉ tiêu	DVT	Thực hiện 6 tháng đầu năm	Tỉ trọng%
1	Doanh thu bưu chính	đồng	438,609,774	5.44
2	Doanh thu Phát Hành báo Chí	đồng	63,697,880	0.79
3	Doanh thu Viễn Thông	đồng	2,481,438,262	30.76
4	Doanh thu hòa mạng, chuyển đổi	đồng	433,593,209	5.37
5	Thu kinh doanh dịch vụ BC phát sinh	đồng	1,185,880,213	14.70
6	Thu kinh doanh dịch vụ VT phát sinh	đồng	3,463,715,075	42.94
	Tổng công	đồng	8,066,934,413	100

➔ Căn cứ vào bảng số liệu trên:

+ Doanh thu kinh doanh dịch vụ VT phát sinh là chiếm doanh thu cao nhất trong các doanh thu khác. Cụ thể là 3,463,715,075 đ. Với tỷ trọng là gần 45% trong tổng số doanh thu đạt được.

+ Tiếp đến là doanh thu của Viễn Thông, Chiếm gần 31% tỷ trọng

+ Tiếp sau đó mới đến doanh thu Các dịch vụ bưu Chính phát sinh, chiếm gần 15% tỷ trọng trong tổng số doanh thu thực hiện được là 8,066,934,413đ.

+ Nhìn chung, doanh thu bưu chính vẫn không cao so với tổng doanh thu phát sinh. Vì vậy, trong tương lai cần có nhiều biện pháp cụ thể và thiết thực để làm tăng doanh thu Bưu chính nói riêng và tăng doanh thu cho toàn bưu điện nói chung.

Bảng 7: CÁC KHUYẾT ĐIỂM CỦA BƯU ĐIỆN THỊ XÃ LONG KHÁNH NĂM 2006-2007 (Đánh giá chất lượng dịch vj qua các chỉ tiêu). Áp dụng phương pháp nào?

Nguồn: Phòng Kế Toán

Các khuyết điểm	năm 2006			năm 2007		
	Số sản phẩm thực hiện	Số sản phẩm sai sót	Tỉ lệ % sai sót	Số sản phẩm thực hiện	Số sản phẩm sai sót	Tỉ lệ % sai sót
1.Mất						
Bưu Phẩm Ghi Sô	31,600			33,297		
Bưu kiện	1,183			1,351		
EMS	16,065			16,632		
TCT	15,340			16,745		
CTN	39			203		
2. Lạc hướng						
Bưu Phẩm Ghisố	31,600	5	0.015823	33,297	3	0.009010
Bưu kiện	1,183	1	0.084531	1,351		
EMS	16,065	8	0.049798	16,632	4	0.024050
TCT	15,340	5	0.032595	16,745		
CTN	39			203		
3.Sai thể lệ thủ tục						
Bưu PhẩmGhisố	31,600	4	0.012658	33,297		
Bưu kiện	1,183	2	0.169062	1,351		
EMS	16,065			16,632		
TCT	15,340			16,745		
CTN	39			203		

➔ Theo bảng khảo sát trên thì các khuyết điểm về nghiệp vụ đã được các nhân viên tổ giao dịch khắc phục đáng kể. Sai sót trong

công việc là việc chắc chắn sẽ xảy ra, nhưng làm sao để hạn chế một cách tối thiểu nhất, gây ích ảnh hưởng nhất đến doanh nghiệp và cả một tập thể sản xuất và đặc biệt là ảnh hưởng đến chất lượng thi đua của cá nhân. Cụ thể, phần trăm vi phạm lỗi do làm lạc hướng bưu phẩm đã giãm hẳn. Từ 0,016% giảm chỉ còn 0,09%. Đó không chỉ là cố gắng của cá nhân mà còn là cố gắng của cả một dây chuyền sản xuất. Điều này chứng tỏ tay nghề nghiệp vụ của nhân viên ngày một được nâng cao và hoàn thiện hơn.

Bảng 8: TÌNH HÌNH THỰC HIỆN KẾ HOẠCH SẢN LƯỢNG-DOANH THU BƯU CHÍNH NĂM 2006-2007:

Nguồn: Phòng Kế Toán

DỊCH VỤ	ĐVT	NĂM 2006		NĂM 2007	
		SL	DT(đ)	SL	DT(đ)
1.EMS	cái	**15,969**	**386,759,087**	**17,632**	**408,151,234**
Trong nước	cái	15,662	187,672,895	16,402	204,088,070
Quốc tế	cái	307	199,086,192	230	204,063,164
2. Chuyển Tiền	bức	**15,379**	**357,731,458**	**16,948**	**424,886,361**
TCT+ ĐCT	bức	15,340	354,225,473	16,745	414,033,136
CTN	bức	39	3,505,985	203	10,853,225
3. Điện Hoa	bức	**96**	**4,514,191**	**109**	**5,360,844**
4. Bưu Kiện	cái	**1,183**	**134,135,923**	**1,360**	**138,956,877**
Nội tỉnh	cái	82	484,609	128	1,089,543
Liên tỉnh	cái	964	13,579,923	1,093	15,691,523
Quốc tế	cái	137	120,071,391	139	122,175,811
4. PHBC	tờ	**334,175**	**128,865,407**	**460,815**	**185,932,810**
Báo trung ương	tờ	248,284	105,442,797	369,578	160,605,336
Báo địa phương	tờ	48,056	13,748,778	49,745	14,429,070
Báo nhân dân	tờ	37,835	9,673,832	41,492	10,898,404
5.bưu phẩm	caí	**229,683**		**219,465**	
Bp thường trong nước	caí	190,710		180,310	
Bp thường quốc te	caí	6,523		5,091	
Bp ghi số trong nước	caí	31,600		33,297	
Bp ghi số quốc tế	caí	850		767	

Nhận xét :

Năm 2007, các nghiệp vụ như EMS, chuyển Tiền, Điện Hoa, Bưu phẩm, PHBC, Bưu kiện..đều có một kết quả chung là doanh thu tăng vượt trội hơn so với năm 2006 đồng thời cũng hoàn thành kế hoạch được giao. Mặc dù sản lượng của Bưu Phẩm giảm hơn so với năm 2006, giảm sản lượng không có nghĩa là giảm doanh thu. Điều đó có thể bị tác động bởi rất nhiều lý do như:

- Bưu chính và Viễn Thông ngày càng có nhiều dịch vụ tiện ích hơn bên cạnh những dịch vụ truyền thống ngày xưa. Phương tiện truyền thông ngày càng dể dàng và nhanh chống nên khách hàng có thể hạn chế gửi thư thường, thay vào đó khách hàng có thể sử dụng điện thoại cho nhanh chóng và chính xác đồng thời không tốn thời gian chờ đợi...
- Bên cạnh đó, đời sống của người dân ngày càng được nâng cao. Vì vậy nhu cầu sử dụng dịch vụ sao cho nhanh và tiện ích được chú trọng hơn. Nên việc gửi bưu phẩm giảm đi cũng là vấn đề không ngạc nhiên. Tuy nhiên bưu điện Thị Xã Long Khánh vẫn đảm bảo về mức sản lượng nhất định, sẽ tìm mọi biện pháp tăng sản lượng và tăng doanh thu cho dịch vụ truyền thống này.

❖ Dịch vụ EMS:

-Sản lượng: 2007 tăng 1663 cái so với năm 2006, cụ thể mức sản lượng tăng 10% so với năm 2006.

-Doanh thu: hoàn thành chỉ tiêu và cụ thể là tăng 6% so với năm 2006. Chỉ tiêu bưu điện Thị Xã Long Khánh đề ra năm 2007 là tăng khoảng 5% so vơi năm 2006.

❖ Dịch vụ Chuyển Tiền:

-Sản lượng: năm 2007 tăng 1569 bức so với năm 2006. Mức sàn lượng tăng 10% so với cùng kỳ năm 2006. Điều này chứng tỏ dịch vụ Chuyển Tiền đã rất gần gủi và nhận được sự ủng hộ của khách hàng.

-Doanh thu: năm 2006 tăng 19% so với doanh thu năm 2006

❖ Dịch vụ Điện Hoa:

-Sản lượng: năm 2007 so với năm 2006 tăng 13 bức và tăng 14%

-Doanh thu: năm 2007 tăng 19% so với năm 2007.

❖ Bưu Kiện

-Sản lượng: năm 2007 tăng 177 kiện và tăng 15% số sản lượng năm 2006.

-Doanh thu: năm 2007 tăng chỉ với 4%.

❖ Phát hành Báo Chí:

-Sản lượng: tờ bào tăng với số lượng đáng kể: 126640 tờ báo tức là tăng 38%.

-Doanh thu: năm 2007 so với năm 2006 tăng 44%

❖ Bưu Phẩm

-Sản lượng: năm 2007 so với năm 2006 giảm 10.218 bưu phẩm.

PHẦN III: NHẬN XÉT VÀ Ý KIẾN ĐỀ XUẤT

Qua quá trình học tập, tìm hiểu và thực hiện đề tài tốt nghiệp kết hợp giữa lý thuyết và thực hành cùng thực tế. Dưới sự hướng dẫn của các Thầy Cô trường Cao Đẳng Bưu Chính Viễn Thông cùng sự giúp đở tận tình của các Cô Chú, Anh Chị Bưu Điện Thị Xã Long Khánh. Trong thời gian thực tập tại Bưu điện này em cũng đã học hỏi được nhiều điều bổ ích, đồng thời cũng đã quan sát nhận thấy và rút ra ý kiến đề xuất như sau :

III.1. NHẬN XÉT

Nhận xét chung:

Bưu điện Thị Xã Long Khánh là một đơn vị sản suất kinh doanh có hiệu quả cao, không ngừng mở rộng quy mô sản xuất kinh doanh, hiện đại hóa quá trình sản xuất và quản lý để nâng cao chất lượng sản phẩm

Mạng lưới kinh doanh được bố trí rộng khắp trên cả địa bàn thị xã, đáp ứng nhu cầu phục vụ thông tin và phát triển kinh tế Xã Hội của địa phương, đồng thời đem lại hiệu quả kinh doanh cho đơn vị.

Doanh thu luôn tăng năm sau so với năm trước. Vì vậy đơn vị không những đứng vững mà còn từng bước phát triển trong sự cạnh tranh gay gắt của nền kinh tế thị trường.

Bưu điện Thị Xã Long Khánh rất chú trọng đến công tác đào tạo, nâng cao trình độ nghiệp vụ cho dội ngũ nhân viên và ứng dụng công nghệ tiên tiến vào quá trình sản suất kinh doanh. Hằng năm đơn vị đều đưa một số nhân viên đi đào tạo tại các trường để nâng cao nghiệp vụ, phục vụ tốt hơn cho ngành. Đội ngũ GDV đa số còn rất trẻ và đều qua trường lớp đào tạo nghiệp vụ, giỏi nghiệp vụ và có khả năng giao tiếp ứng xử tốt.

Các anh chị nhân viên luôn tích cực trong công việc, đến đúng giờ thậm chí còn trước giờ quy định (ca sáng bắt đầu từ 06h00’ nhưng các GDV luôn có mặt lúc 05h45’ làm công tác vệ sinh sạch sẽ). Ăn mặc chỉnh tề đúng

nội quy của BĐ, làm việc nghiêm túc dưới sự quản lý chặt chẽ, mẫu mực nhưng cũng rất thoải mái của Tổ trưởng GD và các KSV.

- Mọi người luôn quan tâm, hỗ trợ lẫn nhau trong công việc nhất là vào những giờ cao điểm, đoàn kết gắn bó thành một khối thống nhất mà không có sự phân biệt cấp bậc nào.

- Ngoài ra các nhân viên còn hăng hái tích cực tham gia các hoạt động đoàn thể như văn nghệ, thể thao...

- Hơn thế nữa, Quý Lãnh Đạo Bưu Điện TX. Long Khánh rất quan tâm đến CBCNV cả về công việc lẫn đời sống, tạo mối quan hệ tốt giữa cấp trên với nhân viên. Ủng hộ tinh thần khi NV gặp khó khăn, tổ chức thăm hỏi đối với những NV thai sản hoặc ốm đau bệnh tật. Từ đó, NV luôn an tâm làm việc trong trạng thái tinh thần thoải mái. Do vậy thái độ phục vụ KH cũng rất vui vẻ, tận tình. Điều này góp phần làm đẹp bộ mặt, nâng cao uy tín chất lượng của Ngành.

Bưu điện Thị Xã Long Khánh đã phát triển nhiều loại dịch vụ mới, cùng với sự hổ trợ về nguồn vốn và đầu tư trang thiết bị hiện đại kịp thời của Bưu Điện Tỉnh Đồng Nai. Điều đó đã tạo điều kiện thuận lợi cho bưu điện Thị Xã Long Khánh hoàn thành suất sắc nhiệm vụ được giao.

III.1.1 Nhận xét về công tác tổ chức khai thác các dịch vụ Bưu chính tại Bưu Điện:

1. Tổ giao dịch:

❖ ***Ưu điểm:***

+Mặt bằng giao dịch được trang bị khang trang, sạch sẽ, thoáng mát.

+Vị trí thuận lợi ngay giữa trung tâm thị xã, dân cư đông, là nơi tập trung nhiều cơ quan hành chánh nên đáp ứng ngay và nhu cầu cho khách hàng.

+Bộ phận GDV trẻ đẹp, tay nghề cao và khả năng ứng xử giao tiếp tốt.

+Các nhân viên có tinh thần đoàn kết, giúp đở lẫn nhau để hoàn thành tốt nhiệm vụ chung.

+Bộ phận Kiểm Soát Viên làm việc chuyên nghiệp, trình độ chuyên môn vững vàng và nhất là làm việc rất nguyên tắc nhưng rất tâm lý và gần gủi với nhân viên giao dịch. Hướng dẫn và giải thích cụ thể những khi GDV thiếu sót...

❖ ***Nhược điểm:***

+Diện tích mặt bằng phục vụ ở quầy chuyển tiền và quầy bưu phẩm còn tương đối hẹp. Khách hàng phải chen nhau vào giờ cao điểm.

+Hệ thống tin học hóa vẫn chưa được triển khai áp dụng hết các quầy. Quầy Tem vẫn còn áp dụng nhân công. Vì vậy mất nhiều thời gian và chưa có tính hiện đại hóa.

Bộ phận khai thác:

❖ ***Ưu điểm:***

+Nhân viên chuyên nghiệp, làm việc có tinh thần trách nhiệm cao.

❖ ***Nhược điểm:***

+Làm việc thủ công, chưa áp dụng tin học hóa vào quy trình khai thác, máy móc trang bị còn thô sơ, chưa trang bị máy nâng hàng hóa kồng kềnh..

Tổ Bưu tá

❖ ***Ưu điểm:***

+Tổ Bưu tá có tinh thần trách nhiệm cao (dù là hợp đồng hay chính thức), công việc đươc hoàn thành tốt.

+Tổ tập trung chia chọn thư từ, báo chí vào đầu giờ sáng và đầu giờ chiều, đồng thời thu gom bưu gởi từ các thùng theo các tuyến về giao cho khai thác.

+Tổ không dư người nên anh em phải gánh công việc cho nhau trong những ngày nghĩ phép nghĩ bù hay nghĩ đột xuất. (dấu hỏi)

❖ ***Nhược điểm:***

+Mặt bằng của tổ còn chật hẹp, nên khâu phân hướng bị chậm.

+Trình độ chuyên môn nghiệp vụ không đều (nhất là lao động hợp đồng), để có thể giải thích được thắc mắc của khách hàng.

III.2 Ý KIẾN ĐỀ XUẤT

III.2.1. Tổ giao dịch:

* Ở cạnh bàn viết thư nên có bình nước lọc cho khách hàng .

* Có nhạc nhẹ hoặc ti vi để tạo cảm giác thoải mái và làm nguội cơn nóng giận của khách hàng?

* Kho để ấn phẩm và BP-BK đến nên được gắn thêm thiết bị thông gió giảm không khí ngột ngạt và mùi ẩm mốc của BP-BK để lâu ngày.

* Phòng Internet cần trang bị thêm máy để có thể gọi ra nước ngoài . Phòng cần gắn thêm máy lạnh để giảm bớt cái nóng mùa hè .

III.2.2 Bố trí lại mặt bằng sản xuất:

+Việc tăng thêm số lần thu gom như trên sẽ làm tốn thêm một khoảng thời gian của KT3. Vì vậy, vấn đề đặt ra là làm sao để tránh lãng phí thời gian? Câu trả lời nằm ở việc giải quyết những bất hợp lý trong cách bố trí mặt bằng hiện tại.

+Khác với TTGD, công việc ở KT3 có tính dây chuyền và phụ thuộc lẫn nhau cao hơn. Cùng trên một mặt bằng sản xuất với những công cụ nhất định như bàn đóng nhật ấn, ô phân hướng, ... nhưng tùy vào yêu cầu của từng quy trình khai thác (công nghệ) mà dòng di chuyển mỗi loại bưu gửi (ghi số, EMS, thư thường, bưu kiện, thư chuyển tiền) và mức độ liên quan chặt chẽ khác nhau. Vì vậy, em chọn cách bố trí mặt bằng theo công nghệ để áp dụng cho KT3.

III.2.3 Vấn đề về nghiệp vụ Bưu Chính :

1. Nâng cao chất lượng phục vụ: (Đây là công tác đào tạo, nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ chứ không phải chất lượng phục vụ?)

+Tạo điều kiện cho nhân viên tham gia các lớp học tại các trường đào tạo nghiệp vụ hoặc tổ chức mời giáo viên về dạy bổ sung thêm kiến thức cho nhân viên, để nhân viên có thể cập nhật những kiến thức còn thiếu, cũng như những thông tin thay đổi mới nhất của Ngành.

+Nhân viên nên tự rèn luyện, nâng cao trình độ vi tính để có thể tự xử lý những trường hợp bất trắc xảy ra như máy hư, đường truyền không có tín hiệu hoặc những trục trặc nhỏ khác, không để công việc bị ách tắt chậm trễ.

- ***Một số giải pháp nâng cao trình độ chuyên môn :***

+ Chất lượng các dịch vụ phụ thuộc chủ yếu vào yếu tố con người, máy móc, thiết bị chỉ là công cụ hổ trợ. Do đó, yếu tố con người là hết sức quan trọng và cần thiết. Nên áp dụng một số giải pháp như sau:

a) Đào tạo tại chổ:

+Đây là hình thức đào tạo ngay tại nơi làm việctheo kiểu truyền nghề trực tiếp ngay trong quá trình làm việc.

b) Đào tạo nâng cao trình độ chuyên môn:

+Thường được áp dụng định kỳ, giúp công nhân viên cập nhật kiến thức, những thông tin mới về sự tiến bộ của khoa học- kỹ thuật, các dịch vụ mới..Được tổ chức dưới các dạng như: Tổ chức các khóa học nhắn hạn, cử người đi tập huấn sau đó về hướng dẫn lại cho các nhân viên khác hoặc cử công nhân viên đi học các lớp trung cấp, cao đẳng, đại học...

c) Cần tin học hóa các khâu sản suất như:

+Quầy Bưu Phẩm Bưu Kiện, khâu khai thác... việc tự động hóa trong dây chuyền sản xuất Bưu chính là rất cần thiết vì nó mang lại rất nhiều hiệu quả thiết thực : Giảm nhẹ sức lao động, rút ngắn độ dài của dây chuyền sản xuất... Trước tiên, cần phải mở rộng mặt bằng khai thác,

bố trí phòng kho chứa hàng hóa tại bộ phận khai thác và tạo điều kiện trang bị băng chuyền tải, xe nâng để bốc dỡ hàng hóa cồng kềnh quá nặng.

+Đặc biệt nên áp dụng tin học hóa ở hầu hết các khâu trong dây chuyền sản xuất, trang bị máy móc thiết bị gói bưu phẩm. Như thế sẽ giảm bớt thời gian gói bọc, tránh khách hàng phải đợi lâu, tốn nhiều thời gian.

d) Tránh rườm rà các thao tác nghiệp vụ:

+Có phải mọi bưu gửi đều cần được khai thác theo ***một quy trình đầy đủ*** ở KT3?

+Hiện tại, cũng như mọi trung tâm khai thác khác, mặc dù ở TTGD trang bị thùng thư 2 ngăn trong và ngoài nước, nhưng khi thu gom KT3 Long Khánh luôn dồn lẫn thư từ 2 ngăn này vào cùng một rổ.

+Bên cạnh đó, một yếu tố bên ngoài dây chuyền này cũng rất đáng lưu ý là: Thư thường từ các bưu cục nội tỉnh khác đóng về cho KT3 không chia riêng bó thư ngoại dịch, trong khi tương tự mọi bưu cục đều có thùng thư 2 ngăn.

+Những ***thói quen*** trên (được biện hộ (em dùng từ này có gây tự ái cho họ không? bằng lý do "*thể nào cũng có khách hàng bỏ lẫn!*") không những làm mất ý nghĩa của loại thùng thư này, mà thông qua đó còn tác động làm tăng lượng công việc cho KT3.

+Vì một giờ tiết kiệm được ở một khâu là một giờ tiết kiệm được cho toàn quy trình, nên khi chúng ta thay đổi cách thu gom (để riêng thư trong nước, ngoài nước – trong cùng một rổ vẫn có thể thực hiện được) từ

các tuyến bưu cục cấp dưới, về đến KT3, lượng thư phải chia chọn sẽ ít hơn. Không những thế, KTV khi đi gom thư ở ghi sê cần bó gọn thư, sắp xếp ngay ngắn để khâu đóng nhật ấn có thể thực hiện nhanh hơn, hơn nữa, còn thể hiện sự tôn trọng khách hàng.

e) Chăm sóc khách hàng tốt hơn (đây là giả pháp nâng cao chất lượng phục vụ:

+Trong điều kiện tự do hóa kinh doanh Bưu chính Viễn thông cũng
như những ngành kinh tế kỹ thuật khác, đang đều vấp phải sự cạnh tranh ngày càng gay gắt. Bên cạnh việc thực hiện giảm giá cước dịch vụ theo định hướng của Tổng Công ty, đơn vị cũng cần phải không ngừng nâng cao chất lượng dịch vụ Bưu chính Viễn thông, đây là một vấn đề không kém phần quan trọng để đảm bảo thắng lợi trong cuộc cạnh tranh hết sức gây gắt này. Hiện nay trên thị trường xuất hiện rất nhiều đối thủ cạnh tranh cả trong nước lẫn đối thủ cạnh tranh nước ngoài. Do đó, chúng ta phải thường xuyên chăm sóc khách hàng, thông qua các chương trình hội thảo khách hàng, lấy ý kiến khách hàng để phục vụ tốt hơn. Cần tăng cường công tác đào tạo thường xuyên mở lớp bồi dưỡng nâng cao tay nghề cho công nhân. (công tác đào tạo nêu trên rồi)

+Đặc biệt cần phải tăng cường tìm hiểu đối thủ cạnh tranh, thường xuyên khảo sát thăm dò kỹ hơn nhu cầu của khách hàng nhằm đáp ứng ngày càng tốt hơn về yêu cầu sử dụng các loại hình dịch vụ.

Hiện nay các bưu cục lớn đã có máy đếm tiền có cả chức năng soi tiền giả, riêng các bưu cục 3 vì sản lượng ít nên chưa được trang bị máy đếm tiền. Đề nghị đơn vị cần quan tâm đầu tư thêm trang thiết bị như máy đếm tiền có cả chức năng soi tiền giả cho các bưu cục giao dịch cấp 3, để tạo điều kiện thuận lợi hơn cho giao dịch viên, khi chấp nhận gởi và trả tiền được nhanh chóng, chính xác hơn.

2. Nâng cao chất lượng dịch vụ:

+Cuộc sống ngày càng cao, hội nhập càng phát triển, nhu cầu trao đổi kinh doanh ở khắp mọi nơi trong phạm vi cả nước là điều hết

sức cần thiết. Vì vậy, không chỉ cần mở rộng những dịch vụ truyền thống mà còn phải mở rộng thêm nhiều dịch vụ mới để có thể đáp ứng đầy đủ nhu cầu của khách hàng.

Ví dụ: dịch vụ Điện Hoa, cần mở rộng phạm vi chấp nhận và phát đến càng nhiều vùng, miền trên đất nước, kể cả thôn xã..trong tương lai, dịch vụ Điện Hoa nếu được mở rộng sẽ mang lại doanh thu lớn cho ngành nói chung và cho Bưu Điện phục vụ nói riêng.

+Có thể phát triển dịch vụ " Phát Quà Tặng", đây cũng là một dịch vụ đầy tiềm năng vì nó đáp ứng được nhu cầu của cuộc sống là biết quan tâm nhau.

2.1. Tăng thêm tần suất **thu gom bưu gửi**:

+Trên thực tế thì tại giao dịch trung tâm thu gom thùng thư hai lần trong ngày:

Lần 01: 08h

Lần 02:13h

+Và tầng suất đóng túi gói là 01 lần/ 1ngày vào lúc 15h hằng ngày..

➔ Đất nước ngày một hiện đại do hội nhập kinh tế, tính cạnh tranh cũng rất cao.. Nếu bưu điện giữ " thông tin" của khách hàng lâu giờ nào thì khả năng cạnh tranh đang bị giảm xuống. Vì vậy, theo em nên tăng cường số lần thu gom và đóng chuyến thư lên 02 chuyến / 1 ngày:

Lần 01: 09h30 đóng lần thứ nhất (bao gồm tất cả những bưu phẩm- bưu kiện...từ sau 14h hôm trước đến 09h sáng hôm sau).

Lần 02: Đóng chuyến thư lần thứ hai vào khoảng 14h cùng ngày với lần thứ nhất.

➔ Nếu áp dụng như vậy thì lượng thông tin sẽ được chuyển phát nhanh hơn, không bị tồn động lượng tải chuyển đi, đáp ứng được nhu cầu ngày càng cao của khách hàng.

2.2 Tổ chức 2 chuyến EMS nội tỉnh trong ngày:

Song song với việc tăng số lần thu gom bưu gửi cũng như tăng số lần trao đổi chuyến thư, thì việc tăng chuyến thư EMS nội tỉnh cũng cần thiết không kém bởi vì

- hiện nay, khách hàng đang rất tin dùng dịch vụ này, EMS có lượng tải đến trong ngày là nhiều nhất so với các dịch vụ vụ khác,

vì vậy, không được để cho bưu gửi tồn tại bưu điện quá lâu. Mặt khác, vì lời hứa với khách hàng là thời gian toàn trình cam kết với khách hàng là 24 tiếng, không thể ”đánh lừa” khách hàng bằng ghi chú ”không kể 12 tiếng ban đêm”. Trong khi ngày càng có nhiều đối thủ cạnh tranh về dịch vụ EMS, thì một hành động như vậy là tự hủy hoại chữ tín. Và như thế chẳng khác nào tự làm mất khách hàng => kéo theo lưu lượng của hệ thống giảm.

- Hiện tại, chi phí tiết kiệm được **chỉ ở khâu đường thư, không phải cho cả hệ thống**. Vì chỉ với 1 chuyến và giả sử khách hàng biết được điều này, không dùng EMS nữa, thì khoản doanh thu (của hệ thống) mất đi sẽ lớn hơn phần chi phí tiết kiệm được kia trong dài hạn.

➔ Vì vậy, nên tổ chức 02 chuyến thư nội tỉnh EMS / 1 ngày là cần thiết.

- ***Ưu thế của dịch vụ EMS***:

  - Hiện nay, EMS không còn là dịch vụ chuyển phát nhanh duy nhất trong nước, do xu thế tự do hóa, EMS ngày càng có nhiều đối thủ cạnh tranh. Trong tương lai, bưu điện đảm bảo thị phần đó không những không suy chuyển mà còn tăng thêm bất chấp sự cạnh tranh quyết liệt của các hãng cung cấp dịch vụ chuyển phát nhanh trong nước khác.
  - Mạng lưới EMS phủ khắp 52 tỉnh, thành phố Việt Nam, ngoài ra mạng còn lan tận xuống 14 huyện nằm trên đường trục quốc lộ.
  - Giá cước dịch vụ hợp lý và phù hợp với khả năng của hầu hết đối tượng sử dụng. EMS được theo dõi kỹ lưỡng ngay cả khâu đầu tiên của quá trình sản suất là nhận gửi, đến khai thac, vận chuyển và phát đến tận tay người nhận một cách an toàn. Không một hãng kinh doanh nào có thể cạnh tranh với mạng lưới EMS của Bưu Chính Việt Nam.
  - Đối với dịch vụ EMS quốc tế: Hiện nay trên thế giới có hàng trăm hãng chuyển phát nhanh quốc tế, từ các tập đoàn đa quốc gia hùng mạnh đến các công ty chuyển phát với quy mô nhỏ. Vào Việt Nam cũng đã có nhiều hãng chuyển phát nhanh quốc tế với những ten tuổi nổi tiếng. Tuy nhiên không một hãng chuyển phát nhanh nào lại có được mạng lưới ưu thế rộng khắp và sự liên kết chặc chẻ như mạng chuyển phát nhanh EMS quốc tế, bởi đây là sản phẩm của Liên Minh Bưu Chính Thế Giới (gồm 189 nước thành viên).
  - EMS- mạng quốc tế của Bưu Chính Việt Nam hiện lan rộng hơn 50 nước thành viên của Liên Minh Bưu Chính Thế Giới.

- EMS- giá cước rẻ nhất so với dịch vụ của các hãng chuyển phát nhanh quốc tế khác.
- EMS được quản lý và theo dõi thông qua mạng máy tính với hơn 50 nước trên thế giới bằng chương trình TTS 98 (Track and Trace System). ĐÃ thay đổi

3. Công tác tổ chức lao động:

3.1 Tính toán năng lực đáp ứng nhu cầu sản lượng cao nhất:

Để đáp ứng nhu cầu lượng tải cao nhất ở tất cả các khâu thì ta có thể căn cứ vào lượng tải của EMS, vì lượng tải EMS chiếm phần trăm nhiều nhất trong tổng sản lượng các dịch vụ.

DỊCH VỤ	ĐVT	NĂM 2006		NĂM 2007	
		SL	DT(đ)	SL	DT(đ)
1.EMS	cái	**15.969**	**386.759.087**	**17.632**	**408.151.234**
2. Chuyển Tiền	bức	**15.379**	**357.731.458**	**16.948**	**424.886.361**
3. Điện Hoa	bức	**96**	**4.514.191**	**109**	**5.360.844**
4. Bưu Kiện	cái	**1.183**	**134.135.923**	**1.360**	**138.956.877**

Bảng 9 : Sản lượng và doanh thu một số dịch vụ năm 2006-2007

- Để tính toán được năng lực đáp ứng nhu cầu lượng tải cao nhất cho dịch vụ EMS một cách chính xác hơn, thì ta phải dựa vào sản lượng EMS của cả năm 2008. Muốn có sản lượng EMS cả năm 2008 thì ta phải thực hiện bài toán dự báo sản lượng cho 6 tháng cuối năm 2008:

BẢNG DỰ BÁO SẢN LƯỢNG EMS TRONG TƯƠNG LAI

Bảng 10: SẢN LƯỢNG EMS QUA CÁC THỜI KỲ

ĐVT: cái

NĂM	6 THÁNG ĐẦU NĂM	6 THÁNG CUỐI NĂM
2005	5.093	7.237
2006	4.688	10.974
2007	5.213	12.419
2008	7.789	**?**

⇨ Hệ số tốc độ phát triển của kỳ sau so với kỳ trước :

⇨ Áp dụng : $I_i = \frac{Qi}{Q_{i-1}}$

➔ $\bar{I} = \sqrt[n]{I_1 x I_2 x ... I_n}$ (12)

$Q_{n+1} = \bar{I} x Q_n$

$I_{2005} = \frac{\text{6 tháng cuối năm 2005}}{\text{6 tháng đầu năm 2005}} = \frac{7.237}{5.093} = 1,42$

Tương tự : $I_{2006} = \frac{10974}{4688} = 2,34$

$I_{2007} = 12.419 / 5.231 = 2,38$

⇨ $\overline{I} = \sqrt[3]{I_{2005} * I_{2006} * I_{2007}} = 1,9923$

Dự báo tốc độ phát triển sản lượng EMS trong 6 tháng cuối năm 2008 được tính như sau:

(**) ➔ $Q_{\text{6t cuối năm 2008}} = \overline{I} * Q_{\text{6 t đầu năm 2008}}$

$= 1,9923 * 7.789$

$= 15.518$ (cái)

➔ $Q_{\text{cả năm 2008}} = Q_{\text{6 tháng đầu năm}} + Q_{\text{6 tháng cuối năm}}$

$= 7.789 + 1.5518$

$= 23.307$ (cái)

➔ $Q_{\text{6 t đầu năm 2009}} = \overline{I} * Q_{\text{6t cuối năm 2008}}$

$= 1,9923 * 15.518$

$= 30.917$ (cái)

Bảng11: Sản lượng EMS của năm 2008

Q(cai)	Q_{gmax}	Q_{ngmax}	Q_{tmax}	Q_n
cái	12	70	2000	23.307

+ Hệ số tập trung của tải theo giờ trong ngày:

(6)➔ $K_{gmax} = Q_{g\ max} / Q_{nđ}$ Với $0 \leq K_{gi} \leq 1$

$=12/ 70 =0,17$

- Lượng tải trong giờ cao điểm chiếm 23% so với sản lượng cả ngày đêm.

+ Hệ số không đồng đều giữa các giờ trong ngày:

(7)➔ $H_{gi} = Q_{gi} / \overline{Q_g}$ Ta có: $H_{gmax} = Q_{gmax} / \overline{Qg}$

Với: $\overline{Q_g} = \sum Q_{gi} / 24$

➔ $H_{gmax} = 12 / (70/24) = 4,11$

+ H ệ số không đồng đều của ngày trong tuần:

(8)➔ $H_{ngi} = Q_{ngi} / \overline{Q_{ng}}$

$=70/ (420 /7) = 1,17$

+ Hệ số không đồng đều của tháng trong năm:

(9)➔ $H_{ti} = Q_{ti} / \overline{Q_t}$

$= 2000 / (23.307/12) =1,029$

➔ Hệ số tổng hợp:

(5) => $Kth= 0,17 * 4,27* 1,19 * 1,29 = 0,84$

Tính toán số ghế công tác đáp ứng mức sản lượng cao nhất:

$$R = \overline{Q_{ng,n}} * K_{th} / M_{sl} \quad (10)$$

➔R ={ (23.307/ 365) * 0,84}/ 25 =2,145 = 3(ghế công tác)

Phần này em thực hiện chưa đầy đủ: trước hết phải thống kê được lưu lượng ở các giờ trong ngày, các ngày tuần, các tháng trong năm. (phải có bảng số liệu) Sau đó, em mới tính toán được chính xác. Hơn nữa, nếu tính toán theo PP này se có nhược điểm là Lãnh phí lao động ở những giờ thấp điểm (thừa lao động) nên em cần cẩn thận khi dùng PP này.

3.2 . Đối với công tác tổ chức lao động tại bưu Điện:

- Với khảo sát thực tế trên cho thấy, công tác phân công ca kíp làm việc trong cơ quan tương đối phức tạp. Để thực hiện được công việc chia ca như hiện tại thì đòi hỏi rất nhiếu ở Tổ Trưởng. Đầu tiên là phải

biết quan sát, ghi chép lại tên nhân viên trong ca trực. Tiếp nhận thông tin nghỉ đột suất của các GDV, từ đó tính toán tổng số giờ công đã làm để xem xét có thể bố trí cho nghỉ hay không cho nghỉ. Tiếp đến là sắp xếp cho các nhân viên luân phiên nhau trực sau cho đủ giờ công, không quá dư giờ hoặc quá thiếu giờ....Và tất nhiên là bố trí nhân viên vào đúng chổ để đáp ứng được công việc lưu thoát.

- Với kiến thức các Thầy Cô đã truyền, em áp dụng vào trong thực tiển để có một cách phân công ca kíp sau đây, mong có thể giúp ích một điều gì đó cho Cô Chú, Anh Chị trong công tác phân công.

3.2.1 Thay đổi cách bố trí ca kíp:

Bảng biểu lao động theo yêu cầu các giờ trong ngày

Giờ	Lyc	Giờ	Lyc
6h-7h	4	13h-14h	9
7h-8h	9	14h-15h	9
8h-9h	9	15h-16h	9
9h-10h	9	16h-17h	9
10h-11h	9	17h-18h	4
11h-12h	8	18h-19h	4
12h-13h	4	19h-20h	4
		20h-21h	4
Tổng số lao động theo yêu cầu			***104***

Bảng 12: Tổng số lao động theo từng giờ tại giao dịch

+Lúc này ta tính được lao động yêu cầu trong ngày theo số giờ làm việc tiêu chuẩn với số giờ làm việc tiêu chuẩn trong ngày là 8 giờ/ngày.

+ Dãy số Lgi gồm: 4,8,9

$$(9)\rightarrow \quad Lyc = \frac{\text{Tổng } Lg_i}{\text{Số giờ làm việc tiêu chuẩn trong ngày}}$$

$$= 104 / 8h = 13 \text{ (lao động)}$$

+ Lập dãy Lgi mới: 4,8,9,13

+ Phương trình chia ca có dạng: $L_{gmin} + N = L_{gmax}$

$4 + N = 13$

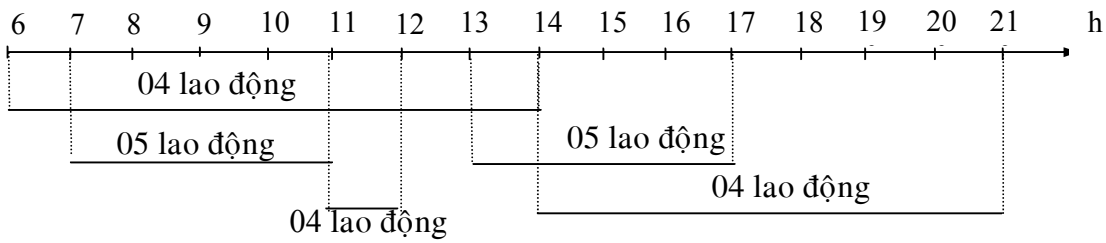
Có các pt như sau: 4 + 4+ 2 + 3 = 13

4 + 4 + 4 + 1 = 13

4 + 5 + 4 = 13 (chọn)

+Từ số liệu về số lao động yêu cầu trong từng giờ ta xây dựng được mô hình bố trí ca, kíp như sau :

➔ Sơ đồ chia ca:



Bảng quy định giờ bắt đầu, kết thúc và số lao động của các ca:

Ca	Giờ bắt đầu và kết thúc	Số lao động
I	06h00 đến 14h00	04
II	07h00 đến 11h00 & 13h00 đến 17h00	05
III	11h00 đến 12h00 & 14h đến 21h00	04
Tổng số lao động		***13***

Bảng 13: MÔ HÌNH BỐ TRÍ CA LÀM VIỆC

Nếu em phân công lđộng đi là kíp 1giờ liệu có phù hợp không? (thời gian làm việc có 1giờ không được thuận lợi cho lắm)

- **Số lao động định biên**:

Ta tính số lao động định biên, là số lao động trung bình trong ngày để làm việc và thay thế nhau của năm:

Thời gian làm việc tiêu chuẩn:

T_{tc}= 365 ngày/năm – (1 ngày nghỉ/tuần x 52 tuần + 1 ngày x 12 tháng)= 301 ngày

Với lịch nghỉ của giao dịch viên là 1 ngày/tuần và 1 tháng được nghỉ thêm 1 ngày.

Căn cứ vào số liệu của phòng kế toán, ta thu được số liệu trung bình về thời gian pháp định của cán bộ công nhân viên tại Bưu điện Thị Xã Long Khánh như sau:

Nghỉ lễ, Tết : 9 ngày
Nghỉ phép : 12 ngày
Nghỉ đi hội họp, tập huấn : 5 ngày
Nghỉ ốm : 3 ngày

⇨ Thời gian pháp định T_{pd} = 8 + 12 + 7 +1 = 29 ngày

Thời gian làm việc thực tế $T_{tt} = T_{tc} - T_{pd}$ = 301 – 29 = 272 ngày

Số lao động định biên :

(3)➔ Lđb =(Lyc* 365)/T_{tt}= (13*365)/ 272=17,44 = (18 lao động)

Như vậy, để cân đối số lao động cho các nhân viên có thể thay thế nhau nghỉ pháp định trong năm mà vẫn đảm bảo đủ lao động cho sản xuất thì số lao động trung bình cần thiết của Bưu cục trung tâm là 18 người.\

***4.* MẠNG VẬN CHUYỂN** :

- **Hành trình đường thư hợp lý**:

Đây là vấn đề quan trọng ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng phục vụ. Cho nên cần bố trí sắp xếp hành trình đường thư cho hợp lý nhằm rút ngắn thời gian vận chuyển và để đảm bảo thời gian toàn trình. Hiện nay Bưu điện Thị Xã Long Khánh chưa sắp xếp đường thư nội tỉnh ngày 2 chuyến,. Vì vậy cần tổ chức đường thư nội tỉnh ngày 02 chuyến để tăng thêm lòng tin dùng cho Khách Hàng.Riêng đối với đường thư nội thị, Với nguồn nhân lực là 6 nhân viên, có thể phân chia nhau đi các phường riêng biệt. Điều đó giúp rút ngắn được rất nhiều thời gian và công sức, Và nhờ có xe chuyên dùng nên việc đi phát một số dịch vụ đã thuận lợi hơn nhiều như: phát điện hoa, phát bưu phẩm , bưu Kiện....

KẾT LUẬN

- Trong thời đại bùng nổ thông tin như hiện nay, ngành Bưu chính Viễn thông đã trở thành một ngành quan trọng và là mũi nhọn của nền kinh tế. Nó góp phần rất lớn thúc đẩy các ngành kinh tế khác phát triển theo, giúp khai thông các luồng kinh tế xã hội được nhanh chóng, chính xác và mang lại hiệu quả cao, tạo động lực cho sự tăng trưởng và phát triển nhịp nhàng của kinh tế đất nước, hoà mình vào sự phát triển của các nước trong khu vực và trên thế giới.
- Qua những năm đổi mới, ngành Bưu chính Viễn thông nước ta đã xây dựng được một cơ sở hạ tầng thông tin quốc gia với sự đa dạng trong dịch vụ, công nghệ hiện đại bắt kịp trình độ công nghệ của thế giới đáp ứng nhu cầu thông tin liên lạc của Nhà nước và nhân dân. Hoà chung vào sự phát triển đó, Bưu điện Thị xã Long Khánh trong mấy năm qua cũng đã có những thay đổi đáng kể, đạt được nhiều thành công trong hoạt động sản xuất kinh doanh.
- Qua khảo sát thực tế cho thấy mặc dù còn nhiều hạn chế nhưng sản lượng, doanh thu của đơn vị trong thời gian qua đã đạt được những bước khả quan. Trong tương lai Bưu điện Thị Xã Long Khánh còn nhiều tiềm năng phát triển hơn nữa bởi vì thị trường Bưu chính Viễn thông Long Khánh đang có tiềm ẩn rất nhiều nhu cầu thông tin liên lạc.
- Kết quả dự báo một số dịch vụ BCVT chính của đơn vị đã cho thấy sản lượng,
- doanh thu của một số dịch vụ chủ lực sẽ tiếp tục tăng vào các năm tới và tổng doanh thu đơn vị sẽ tăng với tốc độ tương đối cao. Do đó, ngay bây giờ đơn vị cần tìm cho mình một con đường mới, một chiến lược mới, biện pháp mới để khắc phục những hạn chế, khó khăn, phát huy hơn nữa những thế mạnh và nâng cao năng lực cạnh tranh của mình. Đây là một công việc cấp thiết hiện nay khi mà cạnh tranh trong viễn thông ngày càng gay gắt và sắp tới đây Tổng công ty BCVT trở thành Tập đoàn BCVT tạo bước ngoặt mới cho các đơn vị thành viên. Những giải pháp mà đề tài đưa ra tuy đã được nghiên cứu đầu tư xây dựng nhưng do người viết còn hạn chế về kinh nghiệm nên

mong đơn vị xem xét và lựa chọn để có được những giải pháp phù hợp với đơn vị nhất.