

## СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ПРОЦЕССА ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ В ОТДЕЛЕНИЯХ ПОЧТОВОЙ СВЯЗИ г. МИНСКА

<sup>1</sup>Учреждение образования «Высший государственный колледж связи», г. Минск, Республика Беларусь

Почтовая связь в Беларуси остается единственным общедоступным механизмом адресного общения граждан, одним из факторов, обеспечивающих политическую и экономическую целостность Республики Беларусь. Белорусская почтовая связь находится в постоянном развитии, совершенствуя привычные услуги и разрабатывая новые, ежедневно подтверждая свой девиз «Быстрота, надежность, доступность».

В условиях возрастающей конкуренции надо научиться понимать требования клиента. Концепция обслуживания должна перейти в концепцию партнерства, при котором почта играет роль связующего звена между пользователями и производителями услуг.

В связи с этим студенты-выпускники специальности «Почтовая связь» в рамках дипломного проектирования постоянно исследуют процесс обслуживания населения в отделениях почтовой связи и вносят предложения по его совершенствованию.

В частности примером такой работы может служить ряд следующих способов совершенствования процесса обслуживания населения, предложенных после анализа одного из отделений почтовой связи города Минска:

- 1) По производственным процессам:
  - возможность получения переводов в любом почтовом отделении почтовой связи РБ (аналогично пенсиям);
  - сокращение сроков пересылки электронных переводов;
  - возможность отправки переводов через ПСТ;
  - система ЕРИП (аналогично с Беларусбанком);
  - пересмотр расписания прибытия утренней почты (машина прибывает после открытия отделения связи, тем самым вынуждая закрыть одно операционное окно, чтобы оператор смог обработать входящую почту);
  - усовершенствование системы слежения (до сих пор не вся входящая, досылаемая почта поступает в ОПС);
  - усовершенствование программы работы с БПК (операции по БПК на кассе занимают в три раза больше времени, чем за наличные деньги);
  - усовершенствование включения, перезагрузки фискальных регистраторов (с мая 2014 года и по настоящее время эти операции занимают до десяти минут, что в течение рабочего дня приносит массу неудобств);
  - усовершенствование связи с сервером;
  - видеонаблюдение на кассах;
  - аудиозапись;
  - автоматическое объявление регламентирующих перерывов;
- 2) Непосредственно для клиентов:
  - установка контрольных весов в клиентском зале;
  - установка кофе-автомата;
  - электронная очередь, с возможностью усовершенствования, а именно, заказ талонов к конкретному оператору через интернет;
  - возможность распечатки извещения ф.22 через интернет или ПСТ (платёжно-справочный терминал), зная номер поступившего отправления;
  - усовершенствование ПСТ (введение информационных операций «Контрольные сроки пересылки внутренних и международных почтовых отправлений», «Предельные размеры и вес почтовых отправлений», «Предметы запрещенные к пересылке»);
  - подача заявок на ЗПО и немаркированную продукцию от юридических лиц через электронную почту с последующим подтверждением дня получения данной продукции;
  - установка ящика для анонимного обращения граждан;
- 3) По введению новых услуг:

- электронная почта;
- интернет-кабина;
- распечатка информации с электронных носителей;

4) По упаковке и таре:

- создание посылочного ящика для пересылки хрупких вложений (на основе существующего почтового ящика с внутренней обшивкой из пузырчатого материала в несколько слоев с нанесением надписи «ОСТОРОЖНО» красным цветом);

- создание новой мешкотары или усовершенствование существующей (в последнее время 96% мешкотары – это огромные полипропиленовые мешки белого или синего цвета с китайскими надписями; 3% – мешки с надписями «Почта России» и 1% – мешки с логотипом «Белпочта»);

5) По ассортименту товаров потребительского спроса:

- добавить в раздел «канцелярские товары» бумагу офисную для печати и копирования;

6) По обслуживающему персоналу:

- повышение мотивации и стимулов к труду на основе всесторонней и объективной оценки профессиональных качеств работников и их реального вклада в практические результаты деятельности участка;

- обеспечение условий для повышения образовательного уровня и квалификации почтовых работников их профессионального роста; повышение уровня социальной защищенности работников;

- анонимное анкетирование операторов клиентами с последующим подведением итогов и поощрением лучшего сотрудника;

- новая спецодежда сотрудников;

7) По рекламе:

- реклама на квитанциях должна располагаться в конце, а не в середине чека. При разработке почтовой рекламы используются общие принципы рекламной деятельности (то, о чем говорится в начале и в конце сообщения запоминается лучше, чем то, о чем говорится в середине сообщения).

Работа по повышению качества предоставляемых услуг населению в отделении почтовой связи основана на регламентирующих документах, некоторые из которых указаны ниже в списке литературы.

Основное общественное назначение почтовой деятельности и сферы услуг состоит в том, чтобы способствовать удовлетворению многообразных массовых потребностей, а также различных индивидуальных запросов населения. Участвуя в реализации общественных потребностей, почтовая деятельность укрепляет социальную безопасность, способствует повышению уровня и качества жизни населения.

#### ЛИТЕРАТУРА

1 Указ Президента Республики Беларусь № 135 от 23.03.2015 «О внесении изменений и дополнений в Директиву Президента Республики Беларусь»: «О дебиюрократизации государственного аппарата и повышении качества обеспечения жизнедеятельности населения»;

2 Постановление Совета Министров Республики Беларусь № 667 от 23.07.2012 «О некоторых вопросах с обращениями граждан и юридических лиц»;

3 Постановление Совета министров Республики Беларусь №1786 от 30.12.2011 «Об утверждении Положения о порядке ведения делопроизводства по обращению граждан и юридических лиц в государственных органах, иных организациях, у индивидуальных предпринимателей»;

4 Политика в области качества, охраны труда и энергопотребления от 23.01.2014 и др.

5 Финансовые услуги РУП «Белпочта». [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.belpost.by/>.

6 Материалы пресс-конференции «Развитие связи и внедрение новых информационных технологий в Республике Беларусь: итоги и перспективы» от 18.02.15. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://zala.by/node/5757>.

7 Правила ведения кассовых операций и организации работы с наличными деньгами организациями Министерства связи и информатизации Республики Беларусь № 199/26 от 25 ноября 2003 г.

8 РУП «Белпочта» на выставке «ТИБО-2015». [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.belpost.by/press-centre/news-company/1659.html>.

9 Положение об отделении почтовой связи РУП «Белпочта» Производство «Минская почта» от 21.03.2014г.

Т.М.ЛУКАШИК<sup>1</sup>

## **ЭЛЕКТРОННЫЙ МАРКЕТИНГ В ПОЧТОВОЙ СВЯЗИ**

<sup>1</sup>*Учреждение образования «Высший государственный колледж связи», г. Минск, Республика Беларусь*

Быстро меняющийся рынок, развивающийся экономический кризис, развитие и внедрение новых информационных технологий, а также реорганизация образования в республике подталкивают учебную программу к изменениям, более вписывающимся к новым реалиям. В текущем году в программе подготовки техников почтовой связи от двух смежных учебных дисциплин «Компьютерные сети» и «Информационные технологии в почтовой связи» отпочковалась самостоятельная дисциплина «Электронный маркетинг в почтовой связи».

Курс «Электронный маркетинг» основывается на факте, что использование технологий отвечает требованиям бизнеса. При уже имеющейся в истории обучения учащихся дисциплины маркетинга, в подготовке программы было учтено наличие базовых знаний по программе маркетинга, а так же информационных технологий, и сделано ударение на изучение участия интернет технологий в почтовой связи. Таким образом данный курс дополняет существующие дисциплины.

На дисциплину выделено 40 часов академических занятий, из них 18 часов на лабораторные.

Курс подразделен на три раздела. В первом разделе рассматриваются базовые знания и изучаются основы электронного маркетинга, особенности маркетинговой деятельности на электронном рынке, маркетинговые исследования в сети Интернет. Во втором разделе идёт разбор информационных технологий в электронном маркетинге и предусмотрена часть лабораторных работ на овладение этими технологиями. Третий раздел посвящён интернет технологиям в почтовой связи на основе корпоративного сайта РУП «Белпочта» и сайтов других почтовых организаций, как стран постсоветского пространства, так и стран дальнего зарубежья, при этом используются такие интернет технологии как онлайн переводчик и др.

При этом будущие почтовые работники плотно работают с сайтом РУП «Белпочта». Делают сравнительный анализ по функциям и услугам как сайта, так и предложениям почтовых организаций, что позволяет развивать и профессиональную информированность (просмотр новостей на сайте, изучение давно существующих и новых предложений и услуг) и знание возможностей корпоративного офиса компании.

Хочется отметить, что дисциплина «Электронный маркетинг в почтовой связи» хоть и выросла в самостоятельный предмет, но продолжает прочно взаимодействовать с дисциплинами «Компьютерные сети» и «Информационные технологии в почтовой связи», «Информационно-технологические системы в почтовой связи».

Дисциплина предназначена учащимся, знающим основы маркетинга и заинтересована изучить особенности его реализации средствами информационных технологий для повышения эффективности маркетинговой деятельности предприятия на электронном рынке. Поскольку данная тема развивается очень стремительно, и любая попытка остановится в развитии ведёт к понижению уровня квалификации, а информация устаревает еще до ее публикации, то дисциплина стремится останавливаться на наиболее важных и уже устоявшихся процессах и закономерностях, предполагая, что примеры и лабораторные работы будут совершенствоваться в процессе дополняться наиболее современными примерами, и последними достижениями в этой области.

### **ЛИТЕРАТУРА**

1. Данько Т.П. Электронный маркетинг. Учебное пособие. // д.э.н. Т.П. Данько, к.т.н., Н.Б.Завьялова, к. физ.-мат.н Л.П. Дьяконова – М.– 2003.
2. Лукашик Т.М. Календарно тематический план по дисциплине «Электронный маркетинг в почтовой связи». 2015.

## ТЕХНОЛОГИЯ ПЕРЕДАЧИ МУЛЬТИМЕДИЙНОГО СОДЕРЖИМОГО НА ОСНОВЕ IP ПРОТОКОЛА (IMS)

<sup>1</sup> Республиканское унитарное предприятие почтовой связи «Белтелеком», Республика Беларусь

Одной из важных задач современных телекоммуникационных сетей доступа является проблема «последней мили». Перед всеми операторами связи остро стоит задача предоставления абонентам разнообразных услуг, требующих все большей полосы пропускания, с минимальными затратами. Как правило, затраты на оборудование «последней мили» значительно превосходят расходы на магистральную сеть. Наиболее распространенным и быстро развивающимся является широкополосный доступ, использующий хорошо развитую сеть абонентских линий местной телефонной сети. Из общего числа линий широкополосного доступа на начало 2014 года 173 млн. линий (75,4%) были построены на абонентских линиях местной сети с использованием специально разработанных для этих целей технологий передачи xDSL (Digital Subscriber Line), характеристики которых регламентированы рекомендациями МСЭ-Т G.991...G.993. Поиск оптимального решения при построении мультисервисной сети для абонентов с различными потребностями, которые непрерывно растут вместе с ростом числа абонентов, привел к созданию технологии IMS.

Доступ к сообщениям, справочникам, календарям, конференц-связи из любого места, доставка видео на карманные устройства, мобильный доступ к голосовым Web-сервисам, новые интеллектуальные услуги с привязкой к местонахождению абонента - все это меняет стиль работы. Пользователи получают доступ к услугам связи и развлечений из дома, офиса или в дороге, применяя для этого различные устройства. Потребности в подобных услугах сопровождаются требованиями более эффективной эксплуатации операторских сетей, снижения расходов, ускорения вывода на рынок и внедрения выгодных пакетов услуг с учетом современных требований пользователей. Широкие возможности развертывания новых услуг и освоения новых источников дохода открывает использование сетей IP. Внедрение решений на базе протокола IP в мобильные сети помогает удовлетворить требования прозрачной тарификации, упростить интеграцию услуг, справиться с растущими объемами передачи данных в сетях мобильной связи, которые по прогнозам аналитиков в ближайшие пять лет утратятся.

Многие специалисты сходятся во мнении, что наиболее эффективное объединение средств передачи голосового и мультимедийного трафика в рамках единой платформы обеспечивает технология IMS. В последнее время концепция IMS стала приобретать всеобъемлющий характер. Этот подход поддерживают такие компании, как Lucent Technologies, Alcatel, Ericsson, Huawei, Motorola, NEC, Nokia, Nortel, Siemens. Ожидается, что технология IMS постепенно сотрет на уровне доступа границу между проводными и беспроводными, фиксированными и мобильными сетями, позволит пользователям постоянно быть на связи вне зависимости от типа сети доступа и абонентских устройств. IMS - общая технологическая инфраструктура, помогающая объединить Интернет, ТфОП и беспроводные сети доступа, обеспечить конвергенцию технологий и устройств доступа. Она характеризуется следующими параметрами: прозрачностью доступа (отделение транспортного уровня и уровня доступа от сервисного уровня), совместимостью с имеющимися сервисами, взаимодействием с телефонными сетями, применением стандартизированных механизмов обмена пользовательской информацией, аутентификацией и биллингом, возможностью одновременного включения в сеанс связи нескольких сервисов реального времени.

### ЛИТЕРАТУРА

2. Атцик, А.А. Расчет и проектирование сетевого оборудования NGN/IMS. учебное пособие / А.А. Атцик, А.Б. Гольдштейн, Б.С. Гольдштейн – СПб.: СПбГУТ, 2011.
2. Гольдштейн, Б. С. Сети связи: учебник для ВУЗов/ Б.С. Гольдштейн, Н.А.Соколов, Г.Г.Яновский. СПб: БХВ, 2011.

## ОПТИМИЗАЦИЯ ИНТЕГРИРОВАННОЙ ПОДГОТОВКИ СПЕЦИАЛИСТОВ ПОЧТОВОЙ СВЯЗИ НА СОВРЕМЕННОМ ЭТАПЕ

<sup>1</sup>Учреждение образования «Высший государственный колледж связи», г. Минск, Республика Беларусь

Учреждение образования «Высший государственный колледж» (УО ВГКС) уже более 20 лет осуществляет двухуровневую интегрированную подготовку специалистов почтовой связи со средне-специальным (ССО) и высшим образованием (ВО). За это время были разработаны и впервые внедрены образовательные стандарты по специальности 45 02 01 Почтовая связь, а также типовые и учебные планы для реализации образовательных программ среднего специального и высшего образования на основе базового, общего среднего, профессионально-технического образования дневной и заочной форм обучения. Основными задачами нового действующего с 2013 года стандарта третьего поколения (ОСРБ -3) являются сокращение срока получения высшего образования до четырех лет и введение системы зачетных единиц. Сокращение срока обучения потребовало оптимизации перечня и объема обязательных для изучения дисциплин и пересмотра содержания образовательных программ с учетом имеющегося опыта подготовки специалистов почтовой связи (ликвидация дублирования, приоритет дисциплин, формирующих профессиональные компетенции, отказ от вспомогательных узкоспециализированных дисциплин, усиление практико-ориентированной составляющей и др.).

Общие цели подготовки специалиста почтовой связи:

- формирование и развитие социально-профессиональной, практико-ориентированной компетентности, позволяющей сочетать академические, социально-личностные, профессиональные компетенции для решения задач в сфере профессиональной и социальной деятельности;

- формирование профессиональных компетенций в области почтовой связи, которые включают совокупность средств, способов и методов, направленных на обеспечение производственно-технологической деятельности объектов почтовой связи.

Основным заказчиком и потребителем молодых специалистов почтовой связи – выпускников УО ВГКС является РУП «Белпочта» - современное, технически оснащенное предприятие, которое предоставляет услуги, основанные на передовых информационных технологиях. Белорусская почта на сегодняшний день – одна из лучших почтовых служб в мире по уровню развития электронных услуг, активно работает в секторе логистики, почтово-банковских услуг, каталожной торговли и прямой почтовой рекламы. Поэтому все разрабатываемые образовательные стандарты и типовые учебные планы по специальности 45 02 01 Почтовая связь согласованы с РУП «Белпочта» и Министерством связи и информатизации Республики Беларусь. Сокращение сроков получения высшего образования привело к необходимости пересмотра сроков получения среднего специального образования. В 2015 году Министерством образования утверждены новые Типовые учебные планы по специальности 2 45 02 01 Почтовая связь для реализации образовательной программы среднего специального образования, обеспечивающей получение квалификации специалиста со средним специальным образованием. В связи с существующей в УО «ВГКС» интегрированной подготовкой специалистов и сокращением сроков подготовки на уровне ВО, а также, учитывая пожелания заказчика кадров, установлены новые сокращенные на 1 год дифференцированные сроки получения среднего специального образования. В настоящее время идет работа по обновлению Образовательного стандарта среднего специального образования по специальности 2 45 02 01 Почтовая связь с учетом практико-ориентированной подготовки.

Развитие рынка услуг почтовой связи является немаловажной составляющей социально-экономического развития страны, учитывая их большую социальную направленность. Для реализации указанных задач необходимо совершенствование кадровых ресурсов в соответствии с реальными потребностями предприятия и состоянием рынка труда.

В настоящее время РУП «Белпочта» испытывает потребность в специалистах, обладающих междисциплинарными знаниями. Информационные системы и технологии в

почтовой связи за последнее время существенно усложнились, значительно возрос спектр оказываемых почтовых услуг. Современное предприятие почтовой связи является по сути логистическим оператором, выполняющим и объединяющим различные технологические операции - прием, сбор, регистрацию, обработку и сортировку, транспортировку, доставку и выдачу почтовых отправлений под общим управлением с использованием информационно-коммуникационных технологий. В соответствии со стандартами учебные планы дополнены новыми актуальными дисциплинами, такими как «Организация и управление технологическими процессами в почтовой связи», «Логистика в почтовой связи», «Коммерческая деятельность и маркетинг в почтовой связи», «Информационные технологии электронного документооборота», «Банковские операции в почтовой связи» и другие.

Важной составляющей частью современного практико-ориентированного образования является практика (учебная, технологическая, преддипломная). Очевидно, что ни одно учреждение образования самостоятельно не в состоянии дать студентам все практические навыки. Выпускающая кафедра организации и технологии почтовой связи (ОТПС) колледжа в рамках Договора о сотрудничестве между УО «ВГКС» и РУП «Белпочта» по подготовке специалистов почтовой связи активно взаимодействует с базовой организацией, в которой организуется проведение практик, выполнение практических и лабораторных работ с использованием современного технологического оборудования. С целью совершенствования процесса подготовки и переподготовки учащихся, студентов и слушателей специальности «Почтовая связь» путем реализации комплексного и системного подхода в УО «ВГКС» в 2013 г был открыт Учебный центр РУП «Белпочта». Среди основных задач центра – привлечение преподавателей колледжа и сотрудников РУП «Белпочта» для разработки и внедрения спецкурсов, совместных проектов, организации семинаров и тренингов по актуальным проблемам почтовой связи.

Одними из актуальных направлений оптимизации подготовки выпускников, уровня их адаптации к современному производству, являются совершенствование учебного процесса с помощью новых образовательных технологий, расширения сфер применения электронного обучения с использованием веб-технологий, дистанционного обучения, системы автоматического тестирования, обучающих программ и др. В условиях динамически развивающихся технологий полученные знания достаточно быстро устаревают, поэтому универсализм современного специалиста заключается в прочном образовательном фундаменте, умении учиться самостоятельно и стремлении к образованию в течение всей жизни.

Н.А.СТРЕЛЬСКАЯ<sup>1</sup>, А.В.ТРУШКИНА<sup>2</sup>

## **СЕРВИСИЗАЦИЯ ПОЧТОВОГО ПРОДУКТА**

<sup>1</sup>*Учреждение образования «Высший государственный колледж связи», г. Минск, Республика Беларусь*

<sup>2</sup>*Республиканское унитарное предприятие почтовой связи «Белпочта», г. Минск, Республика Беларусь*

В настоящее время Интернет – торговля – одна из наиболее динамично развивающихся отраслей мировой экономики и одно из самых перспективных направлений в бизнесе. В связи с этим, для почтовой отрасли раскрываются дополнительные возможности по увеличению показателей прибыльности и рентабельности предприятия.

С целью изучения предпочтений потребителей в области почтовых услуг работниками РУП «Белпочта» было проведено анкетирование. Объектами исследования были представители Интернет – магазинов. В ходе анализа полученной информации были выявлены следующие направления сотрудничества РУП «Белпочта» с данной категорией потребителей:

- доставка крупногабаритных отправок;
- доставка отправок курьером;
- проверка целостности вложения отправления при его отправке и при получении адресатом;
- расчет банковской платежной картой у курьера.

В рамках совершенствования услуг «Почтовый курьер» и «Почтовый курьер каждый день» можно предложить внедрить услугу «Почтовый курьер Интернет – магазина», которая включала бы в себя:

- забор курьером заказов со склада Интернет – магазина и доставку отправлений клиентам по указанному адресу;
- доставку курьером заказов из Интернет – магазина до пунктов почтовой связи по приему и выдаче почтовых отправлений, которые могут быть использованы в качестве пункта выдачи заказов Интернет – магазинов;
- доставку крупногабаритных отправлений;
- доставку отправлений курьером до 23 часов вечера;
- перед получением крупногабаритных заказов и заказов стоимостью свыше 10 у. е. клиент может ознакомиться с содержимым посылки (не вскрывая индивидуальную упаковку товара) и при наличии каких либо проблем отказаться от заказа;
- возможность расчета с курьером банковской платежной картой посредством переносного GSM/GPRS терминала или mPOS терминала.

Для сокращения затрат на закупку необходимого оборудования, была выбрана технология переносного mPOS терминала, который включает в себя смартфон с операционной системой Android и ридер (считыватель).

Возможности mPOS терминала:

- прием банковских платежных карточек с магнитной полосой или чипом;
- стандартный набор операций по банковской платежной карточке;
- подтверждение операции вводом пин-кода или подписью;
- подпись клиента на экране смартфона или планшета в процессе проведения операции, с возможностью отправки копии чека клиенту;
- специальный «Личный кабинет»;
- и др.

Таким образом, использование дополнительных предложений в почтовых продуктах дают реальные конкурентные преимущества на рынке услуг.

#### ЛИТЕРАТУРА

1. Сколько интернет-магазинов в Беларуси. [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://masterlink.by/kompaniya/blog/skolko-internet-magazinov-v-belarusi/>.
2. Рынок Интернет – торговли Беларуси. Вторая волна. Осень 2014. // Data Insight. – 2014. – С.66.
3. РУП «Белпочта» Интернет – магазин. [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://shop.belpost.by>.

Т.И.ХЛЕБЕЦ<sup>1</sup>, Т.В.ЖИГАДЛО<sup>1</sup>

### **РОЛЬ ВИДЕОФИЛЬМОВ В ПРЕПОДАВАНИИ ПОЧТОВОЙ БЕЗОПАСНОСТИ**

<sup>1</sup>*Учреждение образования «Высший государственный колледж связи», г. Минск, Республика Беларусь*

В современном образовательном процессе постоянно возрастает роль достижений научно-технического прогресса. Исследование возможностей различных методов и средств обучения подтверждает, что аудиовизуальные и мультимедийные материалы оказывают на обучающихся наибольший эффект с педагогической точки зрения.

Информационные технологии – это ключ к раскрытию и расширению потенциальных возможностей обучающихся, стимул к самообучению и саморазвитию. Одно из самых популярных средств обучения подобного характера – это учебный фильм.

Традиционное занятие по дисциплине «Почтовая безопасность» представляет собой лекцию, где большинство обучающихся заняты пассивной деятельностью: копированием информации, предоставленной педагогом-лектором. Из психологии известно, что информация, воспринятая зрительно, более осмысленна и лучше сохраняется в памяти. Именно поэтому целесообразно использовать учебные фильмы, которые способствуют закреплению полученных знаний, систематизации изученного, либо просто остаются надолго в памяти

студента благодаря ярким и запоминающимся моментам [1].

УО «Высший государственный колледж связи» имеет значительный опыт разработки и внедрения в образовательный процесс учебных видеосюжетов. В 2009 году в рамках научно-исследовательской работы на тему «Научно-методически обосновать и разработать электронное пособие с мультимедийными компонентами для обучения охране труда в учреждениях, обеспечивающих получение среднего специального образования» (ГР20091354) были разработаны обучающие видеофильмы по дисциплине «Охрана труда». Они успешно были применены не только при подготовке учащихся среднего специального уровня образования, но и получили положительные отзывы после внедрения Республиканским унитарным предприятием почтовой связи «Белпочта», о чем имеется соответствующий акт. Используя вышеназванные наработки, было решено перенести полученный опыт в сугубо специальную сферу и разработать электронное учебное пособие по дисциплине «Почтовая безопасность», одним из ключевых элементов которого станут учебные фильмы.

«Почтовая безопасность» – дисциплина сугубо профессиональная для специальности 2(1)-45 02 01 Почтовая связь, следовательно, все разработанные видеосюжеты должны, прежде всего, соответствовать требованиям законов, технологий и внутренних инструкций предприятия почтовой связи.

Классификация фильмов, применяемых в программе преподавания почтовой безопасности, может быть представлена так:

- документальные фильмы: тематическая режиссерская подборка реально снятых живыми свидетелями материалов. К примеру, это могут быть съёмки, проведённые на реальных предприятиях почтовой связи во время работы сотрудников;
- учебные фильмы: это специальные, снятые для образовательных целей короткометражные фильмы, рассчитанные, как правило, на часть лекции и освещающие конкретную тему на уровне, понятном обучающимся;
- фильмы-уроки/фильмы-лекции: вариант современной удаленной поддержки образовательного процесса, который позволяет транслировать запись урока или лекции в любой момент и для любой аудитории. Несмотря на то, что такое средство обучения возникло относительно недавно, фильмы-лекции широко применяются во многих ведущих учебных заведениях [2].

В проекте была предложена следующая тематика учебных видеосюжетов:

- «Действия работников почтовой связи при выявлении опасных и подозрительных почтовых отправок»;
- «Безопасность почтовых работников при выполнении служебных обязанностей (операторов, почтальонов). Средства индивидуальной защиты»;
- «Транспортировка почты различными видами почтового транспорта» и др.

Кроме того видеосюжеты были положены в основу психологических тренингов.

Однако следует помнить, что любой видеосюжет – это только средство обучения, а порядок его применения и, следовательно, эффективность будут зависеть от квалификации педагога и тех новаторских технологий, которые он будет использовать в работе.

Улучшение методики преподавания почтовой безопасности и внедрение современных средств обучения позволят подготавливать более квалифицированных специалистов, обеспечив тем самым качественную работу предприятия почтовой связи и высокий уровень предоставляемых услуг.

Электронное учебное пособие может найти применение непосредственно на занятиях по дисциплине «Почтовая безопасность» при подготовке учащихся и студентов по специальности 2(1)-45 02 01 Почтовая связь, а также будет эффективным средством обучения слушателей по специальности «Оператор почтовой связи» на факультете повышения квалификации и переподготовки кадров УО «ВГКС».

#### ЛИТЕРАТУРА

1. Харитонов И. В. Использование учебных фильмов при обучении в вузе [Текст] / И. В. Харитонов // Проблемы и перспективы развития образования: материалы междунар. науч. конф. (г. Пермь, апрель 2011 г.). Т. II. — Пермь: Меркурий, 2011. — С. 197-198.

2. Использование в образовательной практике кино- и видео-материалов [Электронный ресурс] / Режим доступа: [http://met.emissia.org/offline/2013/met009\\_files/1-2-3.htm](http://met.emissia.org/offline/2013/met009_files/1-2-3.htm) - Дата доступа: 12.09.2015



## ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ УЧЕБНЫХ ЗАНЯТИЙ ПО ДИСЦИПЛИНЕ «ПОЧТОВАЯ БЕЗОПАСНОСТЬ»

<sup>1</sup>Учреждение образования «Высший государственный колледж связи», г. Минск, Республика Беларусь

*Скажи мне – и я забуду....*

*Покажи мне – и я запомню....*

*Позволь мне сделать – и я научусь...*

Китайская пословица

Изучение современного состояния почтовой безопасности республики актуально для повышения качества оказания услуг и конкурентоспособности специалистов почтовой связи. Для совершенствования почтовой безопасности на предприятии связи с учетом специфики профессии и занимаемой работником должности в качестве психолого-педагогического обеспечения учебных занятий выступают тренинги, которые вносят вклад в эффективность (стрессоустойчивость, доверие и взаимовыручка, сплочение коллектива и др.) отдельного человека, команд и/или организаций.

Тренинг в общем смысле — это обучение в интерактивной форме. В отличие от других форм передачи опыта (лекции, семинары и другие) тренинг обладает специфическими чертами, такими как:

- *активность и интерактивность* обучения, в действии и через действия, через взаимодействие участников;
- *моделирование* основной деятельности участников. В любом тренинге невозможно полностью воспроизвести реальность, которой посвящен данный тренинг, но смоделировать отдельные действия, операции не просто можно, а необходимо;
- ориентировка на *изменение поведения* (в широком смысле это и элементарные операции, и последовательности действий (алгоритмы), и сценарии (наборы алгоритмов для разных задач и ситуаций), и мотивация (энергетика поведения), и т.д.

Для обеспечения эффективной познавательной деятельности программы почтовой безопасности были выделены следующие темы тренингов:

1. Осознание значимости почтовой безопасности.
2. Действия при обнаружении правонарушений в обеспечении физической безопасности объектов почтовой связи, вскрытие, кража.
3. Формирования доверия в коллективе при хранении ценностей.
4. Правила поведения на доставочном участке в сельской и городской местности (для почтальонов).
5. Действие работника при обнаружении почтового отправления с запрещенным и опасным вложением. Формирование психологической устойчивости к стрессовым ситуациям.
6. Собеседование при приеме на работу.
7. Формирование и закрепление авторитета начальника отделения почтовой связи.

Каждый тренинг имеет определенную структуру:

- постановка цели работы. На этом этапе тренинга формируются личностные и регулятивные универсальные учебные действия участников;
- самостоятельная работа. Происходит формирование познавательных учебных действий слушателя;
- работа в группах. На данном этапе формируются личностные и коммуникативные универсальные учебные действия. Важным моментом этого этапа является принятие группового решения;
- экспертная оценка, дается ведущим тренинга;
- подведение итогов и рефлексия. Проходит в кругу. Каждый имеет возможность высказать (или не высказать) свое отношение к содержанию и реализации тренинга.

Таким образом, активизируя деятельность в тренинговых смоделированных ситуациях, участник может испытать новые, не характерные для него в обычной жизни, навыки и способы поведения без тех рисков и издержек, с которыми он наверняка столкнулся бы в реальной жизни.

## СРЕДСТВА САМООБОРОНЫ

<sup>1</sup>Учреждение образования «Высший государственный колледж связи», г. Минск, Республика Беларусь

Газовые болончики – это нехитрое приспособление единственно доступное по цене, надежное и эффективное газовое оружие, т.е. оружие предназначенное для временного поражения цели путем применения слезоточивых и раздражающих веществ, продаваемое без лицензии.

Из газового оружия можно упомянуть бесствольные пирожидкостные приспособления, например системы ОСА, УДАР [1]. Российский Удар (устройства дозированного аэрозольного распыления) Кировского завода «МОЯК» сертифицированного в России как средство аэрозольного распыления не требующее разрешения при использовании (т.к. является аналогом газового болончика, но с большей дальностью действия). Патроны к системе УДАР БАМ (балончик аэрозольный малогабаритный) и БАМП (пластмассовый) – «слезинка», и «господин перчик». Ствол служит дульце самой гильзы – болончика. Струя жидкости образует аэрозоль (суспензия из жидких или твердых частиц в газе) уже в воздухе, что уменьшает вероятность попадания самого стреляющего в аэрозольное облако и дает возможность использовать это пирожидкостное приспособление в закрытых помещениях не больших размерах. Важно, что другие патроны кроме пирожидкостных в таких системах использовать невозможно.

В России выпускаются баллончики аэрозольные «шок перцовый», «русская защита», «факел ос+ cs», «жгучий перчик mini» и другие.

Газовый баллончик предлагается на американском рынке под маркой WATCH-IT, замаскированный под механические часы. Кнопка клапана изображает ось завода пружины, форсунка помещена в центре «циферблата». Этот баллончик не надо доставать из кармана или сумочки – достаточно поднять руку и нажать кнопку.

Более удачный вариант на роль предмета который владелец вполне может достать из кармана на виду у грабителя, не вызвав его подозрения, - ключи. Так выглядит американский балончик Body Guard 2000 с пластмассовым корпусом, обеспечивает 18 полусекундных «впрысков». Регулярно появляются новые образцы «стреляющих» авторучек. Ряд таких «авторучек» под газовые патроны предлагался в разное время разными производителями. Вполне естественно увидеть в руке человека пробирающегося в темное время где-нибудь в глухом месте, электрический фонарик. И почему бы не совместить его со средством самообороны. Ручной фонарик французской системы Protecteur в задней части кожуха – рукоядки вмещает баллончик слезоточивого газа CS.

В большинстве «гражданских» образцов газового оружия применяются слезоточивые (лакриматоры) и раздражающие (стерниты) вещества. Лакриматоры воздействуют на нервные окончания в рагавице и конъюктиве глаза, вызывая резкую боль, а затем защитный рефлекс – спазм век, слезоточение и светобоязнь. Чаще других употребляется для этих целей хлороцетофенон (CN), обозначается так же латинской аббревиатурой CAP или русской ХАФ известен как «черемуха». Его непереносимая концентрация 0,002 миллиграмма на литр объема. Хлорпикрин (PS), хотя и сочетает свойства слезоточивых и раздражающих веществ по активности уступает многим из них, поэтому применяется как «учебная» отравляющее вещество.

Стерниты (чихательные вещества) действуют на нервные окончания слизистой оболочки верхних дыхательных путей (нос, глотка, горло) и вызывают спазматическое дыхание, неуправляемый кашель и чихание, выделение слизи из носа, слюнотечение. На животных они действуют практически так же, как и на людей (в отличие от лакриматоров, малодейственных например на собак). Вообще-то деление на лакриматоры и стерниты достаточно условно. Так, хлорбензензальмалонометрил (CS, он же СВ, ОСВМ в СССР и России именуемый ещё и «сиренью») вызывает раздражение нервных окончаний как глаз, так и верхних дыхательных путей [2].

Почтовым работникам, многим из которых приходится в своей повседневной деятельности сталкиваться со злоумышленниками, хулиганами, бродячими животным

предназначена информация о средствах самообороны, также ею могут воспользоваться студенты при изучении дисциплины «Почтовая безопасность».

ЛИТЕРАТУРА

1. [www.vokrugsveta.ru/vs/number/503](http://www.vokrugsveta.ru/vs/number/503)
2. [www.ref.by/refs/16/36000/1/html](http://www.ref.by/refs/16/36000/1/html)