

## Сертификация по управленски стандарти на куриерските фирми в България

Анна Оцетова, Красимир Ениманев

*Management standards certification of the courier companies in Bulgaria: The object of this paper is to analyse the use of Management standards in the Bulgarian courier companies. Web survey of the activities of courier operators in the country and in particular their use of Management standards to enhance their competitiveness in the market of courier services is conducted. The advantages of the usage of the Management standards are leaded out.*

**Key words:** Courier Services, Courier operators, Management standard certification.

### ВЪВЕДЕНИЕ

В последните няколко години куриерските фирми в България проявяват засилен интерес към въвеждането на системи за управление и тяхното сертифициране по линия на международните стандарти. Основният мотив за това е осъзнатата необходимост да усъвършенстват управленските си процеси, и по този начин да създават възможности за формиране на конкурентни предимства, особено в условията на настоящата засилена конкуренция в бранша. На общия Европейски пазар клиентите ще предпочитат онези от операторите, които притежават сертификат за въведена система за управление на качеството, сертификат за опазване на околната среда и др., гарантиращи спазването на международните стандарти [4].

От тази гледна точка, целта на настоящата разработка е да се направи проучване на сертификацията на куриерските фирми в България по международно признати стандарти, като форма на инвестиране от страна на фирмите в подобряването и контрола на управлението, което пък от своя страна да послужи като двигател за създаване на устойчиви конкурентни предимства.

Задачите, които следва да се решат са: (1) да се изведат най-често прилаганите международни стандарти от куриерските фирми в България; (2) да се определи количественото разпределение между сертифицираните и несертифицираните фирми; (3) да се определи видовото разпределение между стандартите и тяхната приложимост измежду сертифицираните куриерски фирми.

Поради липсата на достатъчно информация по поставените проблеми, беше проведено собствено проучване "от място" на информацията относно прилаганите стандарти, публикувана на уеб сайтовете на куриерските фирми; регистъра на сертифицираните фирми в страната и годишните доклади на Комисия за регулиране на съобщенията. С либерализирането на пощенския пазар през последните години значително се увеличи броят на фирмите, предлагащи куриерски услуги. Към края на 2011 г. броя на регистрираните оператори, предоставящи неуниверсални пощенски услуги (НПУ) е 96<sup>1</sup>. Всички те, съгласно регистрацията им, включват в предмета на дейността си предоставяне на куриерски услуги. От тях 6 фирми са заличени, 24 са декларирали, че не са извършвали дейност през 2011 г. От останалите 66 фирми - 27 нямат собствен сайт. В проучването са обхванати 39 куриерски оператори, като критерий за попадане в извадката е наличието на функциониращ сайт в Интернет към края на месец Юли 2012 г.

### ИЗЛОЖЕНИЕ

Присъединяването на България към Европейския съюз (ЕС) постави на дневен ред с голяма острота въпроса за конкурентоспособността на българските куриерски

<sup>1</sup> Публичен регистър на операторите, извършващи неуниверсални пощенски услуги по чл. 38, т. 1 – 3 от ЗПУ, КРС.

фирми на неговия общ пазар. Усъвършенстването на управленските процеси на фирмите е една от важните насоки за постигане на адекватна конкурентоспособност в условията на единния пазар на ЕС. В това отношение определяща роля играе внедряването на системи за управление в съответствие с изискванията на международните стандарти [3].

Глобализацията на пазара означава по-големи възможности за реализиране, но и по-големи усилия от страна на българските куриерски фирми, за да могат да докажат способностите си да предлагат услуги в съответствие с международните стандарти и да спечелят доверието на партньори и клиенти.

Куриерските фирми в страната предлагат голямо разнообразие от услуги, постоянно откриват и запълват нови пазарни ниши и се приспособяват не само към търсенето, но и към изискванията на пазара. Внимателният преглед на пазара на куриерски услуги в страната показва, че фирмите в бранша предлагат много сходни цени на базовите (основни) услуги. Голямата разлика между тях е в качеството на услугите и отношението им към клиента, както и в предприетите мерки за гарантиране на здравето и безопасността на хората, опазването на околната среда и др. Стандартът на услугите е висок, тъй като с времето фирмите доставчици се адаптират точно към нуждите на клиентите и правят услугата достатъчно гъвкава, за да отговаря максимално на изискванията на потребителите.

На базата на събраната и систематизирана информация от направеното проучване могат да се изведат следните най-често прилагани от куриерските фирми в страната международни стандарти:

✓ ISO 9001 – Системи за управление на качеството. Стандарт, поставящ изискванията към системите за управление, като дадена организация трябва да демонстрира способността си да предоставя непрекъснато продукти/услуги, които да отговарят на клиентските и приложимите нормативни изисквания и да се стреми непрекъснато да повишава удовлетворението на клиента.

✓ ISO 14001 - Системи за управление на околната среда. Сертифицираните Системи за управление на околната среда минимизират риска от екологични инциденти. Те позволяват на всяка организация да контролира и непрекъснато да намалява вредните въздействия от дейността си върху околната среда. Сертификацията за съответствие с изискванията на ISO 14001 създава условия за по-ниски застрахователни премии, осигурява по-високо доверие у инвеститорите, и стабилно присъствие на европейския и световен пазар.

✓ ISO 27001 - Системи за управление на сигурността на информацията. Системата за управление на сигурността на информацията е подход за управление на чувствителната за компанията информация по начин, който гарантира запазването на нейната сигурност. Тази информация може да бъде фирмена - ноу-хау, лични данни, както и собственост на клиента.

✓ ISO 28000 - Системи за управление на сигурността във веригата на доставки. Стандартът е подходящ за всички видове фирми, без значение тяхната големина, които са ангажирани със закупуване, производство, сервиз, съхранение, транспорт и продажбени процеси, изискващи поддържане на система за управление на веригата на доставки. ISO 28000 предлага на фирмите рамка, която определя критичните аспекти за гарантиране на сигурността на тази верига. Под "критични аспекти" се разбира целият процес, свързан с финансиране, производство, управление на информация, опаковане, съхранение, трансфер на стоки с различни видове транспорт и по различни локации. ISO 28000 стъпва на оценка и управление на риска. Оценката обхваща потенциални рискове за сигурността – природни бедствия, производствени аварии, повреди в оборудването и средствата за транспорт, епидемични обстановки, терористични актове, фактори извън контрола на фирмата и други такива. Рисковете се ранжират и се предприемат приоритетизирани мерки за

управлението им, като се отчитат приложимите към предмета на фирмата закони и други изисквания.

✓ ISO 26000 – Указание за социална отговорност. Стандартът ISO 26000 предоставя насоки за прилагането на принципите на социалната отговорност във всички организации, независимо от техния размер, дейност или местоположение. Интегрирането на тези принципи в системата за управление на организацията гарантира по-голямо доверие от страна на всички партньори - клиенти, доставчици, работещи в организацията и обществото, като цяло.

✓ BS OHSAS 18001 е стандарт за система за управление на здравето и безопасността при работа, разработена да даде възможност на организациите да контролират и подобряват безопасните и здравословни условия на труд. Сертификацията по BS OHSAS 18001 демонстрира ангажираността на компаниите за безопасна работна среда и защита на служителите и други заинтересовани страни от злополуки и инциденти.

✓ Investor in People (Инвеститор в хора) е световнопризнат сертификат за ангажираността на фирмата с обучението и развитието на персонала. Резултатите от внедряването на стандарта "Инвеститор в хората" са: повишаване на мотивацията на персонала чрез признаване заслугите на изявените служители, провеждане на политика на равни възможности, на здравословни и безопасни условия на труд, проучване на мнението на служителите, месечни срещи, информационни и социални инициативи [5].

Изборът на сертификация за съответствие именно с тези стандарти от страна на куриерските оператори у нас може да се обясни със спецификата на куриерските услуги, а именно:

✓ Услугата по правило е съставена от множество "частични" услуги, които са времево и пространствено подредени, за да изпълнят крайното си предназначение (извършването на поръчка за куриерска услуга започва с регистриране на поръчката и най-често завършва с информироване за получаване на пратката до нейния получател и покана за последващо използване на услугите на компанията). Във връзка с тяхното качество горното означава, че то се формира като своеобразен синтез (сбор) от качествените характеристики на съставните услуги и оптималната им пространствена и времева подреденост. В този смисъл особено важна роля за качеството на куриерската услуга има предварителното технологично предписание за начините, условията и изискванията свързани с тяхното предоставяне.

✓ Предоставянето и потреблението на куриерската услуга се осъществява като единен във времето и пространството процес, което във връзка с нейното качество означава, че то не може да бъде оценено по време на продажбата (покупката) ѝ. Клиентът "купува обещание за последваща услуга" и поема определена доза риск.

✓ Куриерските услуги са персонифицирани услуги. Те са резултат от взаимодействието между два или повече субекта. По отношение на качеството това означава, че то зависи в особено висока степен от човешкия фактор (контактен персонал, служители на фирмата "зад кадър", диспечери, куриери, клиенти).

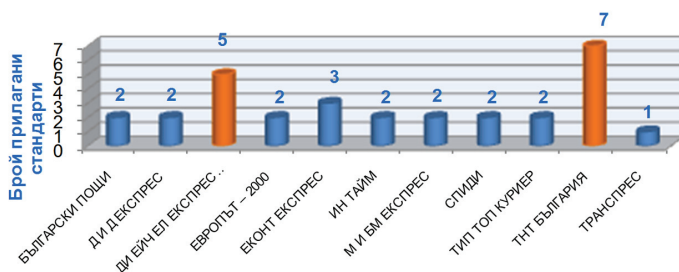
✓ Куриерските услуги са хетерогенни, което е резултат от водещата роля на човешкия фактор за тяхното създаване и предоставяне на клиента. По отношение на тяхното качество разглежданата особеност може да има следната последица: то може да се формира като резултат от действията на различни участници в процеса на предоставяне на една и съща услуга [2].

В съответствие с поставената цел, от проведено проучване на 39-те куриерски фирми в страната, разполагачи със собствен сайт се установи, че 28% от тях имат въведена една или друга система за управление в съответствие с международните стандарти. Ако се вземе предвид пазарният дял на сертифицираните оператори се налага констатацията, че международните стандарти се прилагат от куриерските

фирми с най-голям пазарен дял, а именно: „Ди Ейч Ел“, „ТНТ“, „Ин Тайм“, „Български пощи“, „Еконт Експрес“, „Европът“, „Спиди“, „Дид Експрес“, „Тип Топ Куриер“ и др. Подобна констатация разкрива права зависимост между пазарния дял на оператора и използването на управленски стандарти. Следователно сертифицирането на куриерските оператори, свързано с инвестиционни усилия, се отразява на качеството на услугите и обслужването, и по този начин дава предимство на фирмите в рамките на конкурентни цени. Визираните фирми имат и най-продължително присъствие на пазара, предлагат вътрешни и международни куриерски услуги, и формират около 93% от приходите от предоставянето на НПУ<sup>2</sup>. Поради това може да се направи извода, че причините за внедряването на системи за управление и тяхната сертификация от посочените оператори не са само външни (натискът от клиентите, конкуренцията, нормативните изисквания), но и резултат на изградена вече управленска култура, основана именно на фундаменталните принципи за добро управление и философията на непрекъснатото подобряване.

От събраната информация прави впечатление, че най-голям брой стандарти прилагат „ТНТ“ и „Ди Ейч Ел“, съответно 7 и 5. Това са фирмите безспорни лидери на пазара на международни куриерски услуги, които първи са въвели стандартизирани системи за управление. „Ди Ейч Ел“ е с пазарен дял 33,59% и има превъзходство на пазара на документи и колети за чужбина, където регистрира 32% пазарен дял, а „ТНТ“ – съответно с 33,35%, като фирмата е лидер на пазара на тежки пратки, съответно с 47% пазарен дял. Посоченият факт е още едно доказателство, че прилагането на международните стандарти е предпоставка за нарастване на конкурентоспособността на фирмите и за утвърждаване на мястото им на международния пазар.

Останалите фирми, като „Еконт Експрес“, „Български пощи“, „Спиди“, „Европът“, „Ин Тайм“ и др., които са операторите с най-голям пазарен дял на пазара на вътрешни куриерски услуги прилагат съответно по 3 („Еконт Експрес“) и 2 стандарта, а „Транспрес“ прилага един стандарт.



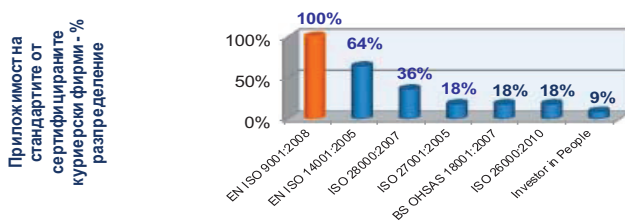
Фиг. 1. Разпределение на куриерски фирми по брой прилагани стандарти

Видовото разпределение между стандартите и тяхната приложимост от сертифицираните куриерски фирми, представено на Фигура 2 показва, че първите места заемат стандартите за качество, околна среда, сигурност на доставките и информационна сигурност.

Сертификацията на системите за управление на качеството по ISO 9001 на куриерските фирми придобива все по-масов характер, което е закономерен процес, породен от високата конкуренция и засилващата се глобализация на пазара. Като цяло се забелязва тенденция към увеличаване темповете на сертификацията и увеличаване на популярността на стандарта, тъй като той отговаря не само на

<sup>2</sup> Годишен доклад на Комисията за регулиране на съобщенията за 2011 г., Анализ на пазара на пощенски услуги за 2011 г.

изискванията за качество, но предлага и единни критерии за оценка на непрекъснатото подобряване на бизнеса. Все повече български куриерски фирми осъзнават необходимостта да усъвършенстват управленските си процеси и по тази линия да създават възможности за формиране на конкурентни предимства на Европейския пазар.



Фиг.2. Приложимост на стандартите

Стандартът ISO 14001 също набира скорост в сектора на куриерските услуги, защото все повече организации са заинтересовани от управлението на процесите и дейностите си в съответствие с изискванията за опазване на околната среда. Този стандарт се прилага от 64% от сертифицираните оператори.

Във връзка със спецификата на куриерските услуги и въвеждането на нови начини и средства на предлагането им се наблюдава засилване на интереса на фирмите в бранша към стандартите, свързани със сигурността на доставките и информационната сигурност (36% от сертифицираните куриерски оператори притежават сертификата за съответствие с ISO 28000 - Системи за управление на сигурността във веригата на доставки и 18% сертификата за съответствие с ISO 27001 - Системи за управление на сигурността на информацията). Интересно е сравнението между броя на издадените сертификати за качество и за управление на сигурността на информацията: за всички сертифицирани фирми в България това съотношение е 33:1, т.е. на всеки 33 издадени сертификата за качество, има и един за управление на сигурността на информацията. В сферата на куриерските услуги това съотношение е 6:1. Това се дължи на факта, че в условията на засилена конкуренция, куриерските фирми се стремят да отговорят на потребностите на потребителите чрез индивидуални решения и като усъвършенстват технологията на предоставяните услуги, базирана на въвеждането на новите постижения на информационните и комуникационните технологии. В тази връзка, въвеждането на система за управление на информационната сигурност осигурява ефективно управление на риска, свързан с достъпността, конфиденциалността и интегритета на информационните активи.

Качеството на куриерските услуги зависи в особено висока степен от човешкия производствен фактор. Отчитайки тази специфика, от съществено значение за просперитета на куриерските фирми в страната е непрекъснатото обучение на персонала и инвестиции в неговото развитие. 18% от сертифицираните куриерски оператори имат въведена система за управление на здравето и безопасността при работа. Съотношението между броя на издадените сертификати за качество и за управление на здравето и безопасността при работа за всички сертифицирани фирми в страната е 7:1, в сферата на куриерските услуги това съотношение е 6:1.

Стандарта „Investor in people“ се прилага от 9% от сертифицираните куриерски фирми. Въпреки, че операторите, прилагащи този стандарт са все още малко, ползите от него са много. При въвеждането на ISO 9001 съвместно с „Инвеститор в хората“ в „ТНТ“ са отчетени следните резултати: (1) оборота на компанията се

увеличава двойно; (2) текучеството намалява от 9% на 1,8%; (3) качеството на услугите рязко се е повишило [1].

Интеграцията на България в ЕС налага покриването на важни изисквания, едно от които е социално отговорното поведение на организациите. Съвременната куриерска фирма се превръща в „социален актьор“ (за това говорят данните от Фиг.2. - 18% от сертифицираните куриерски фирми вече имат въведена система за управление в съответствие с ISO 26000).

### ЗАКЛЮЧЕНИЕ

На основата на проведеното проучването на сертификацията на куриерските фирми в България могат да се направят следните изводи: (1) въвеждането на системи за управление, отговарящи на международните стандарти от куриерските оператори в страната набира скорост в съответствие със засилващата се конкуренция в сектора; (2) приоритетно се прилагат стандартите, гарантиращи качеството на услугата, опазването на околната среда, сигурността на доставките и информационните активи; (3) принципите и изискванията на стандартите осигуряват възможности за ефективно управление на фирмите, водещо до завоюване на конкуренти предимства и устойчиво развитие - за това свидетелства факта, че сертифицираните куриерски фирми са операторите с лидерски позиции на вътрешния и международния пазар; (4) спецификата на куриерската услуга, предопределя изпреварващото, в сравнение с фирмите в страната като цяло, въвеждане в бранша на системите за управление на сигурността на информацията и системите за управление на здравето и безопасността при работа.

Получените резултати от проучването ще послужат като база за последващо анкетно проучване с цел: (1) идентифициране на нагласите на потребителите на куриерски услуги, относно влиянието на наличието на определени сертификати върху решението им за избор на конкретен куриерски оператор; (2) идентифициране на мотивационните фактори, подтикнали ръководствата на сертифицираните куриерски фирми към въвеждане на системи за управление, както и резултатите от реализирането на техните изисквания на практика; (3) изучаване на нагласите на мениджърите на несертифицираните фирми към въвеждането на системи за управление в съответствие с международните стандарти.

### ЛИТЕРАТУРА

[1] Александров, А. Инвестиция в хората. // Шеста международна конференция по туризъм в България, София, Кемпински Зографски, Януари 2007 г.

[2] Нешков, М. Управление на качеството и сертифициране в туризма. // ВАРФ/ВТК, Варна, 2007 г.

[3] Чанкова, Л., Логистика и конкурентоспособно развитие на фирмите. // Сп. „Икономическа Мисъл“, №1, София, 2008 г.

[4] Чанкова, Л. Системите за управление на качеството (ISO 9000) и логистиката на индустриални фирми в България. //Икономически институт на БАН, София, 2012 г.

[5] Какво е ISO?. // <http://www.ads-consult.com>. 29.07.2012 г.

### За контакти:

гл.ас. Анна Ангелова Оцетова, Катедра „Мениджмънт в съобщенията“, Висше училище „Колеж по телекомуникации и пощи“ – София, Тел.: 02 806 21 24, E-mail: aotsetova@yahoo.com

проф. д-р инж. Красимир Иванов Ениманев, Катедра „Икономика“, Факултет „Бизнес и мениджмънт“, РУ „Ангел Кънчев“, Тел.: 082 82 76 28, E-mail: kenimanev@uni-ruse.bg

**Докладът е рецензиран.**