

**АКАДЕМИЯ НАУК РЕСПУБЛИКИ УЗБЕКИСТАН
ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ**

**На правах рукописи
УДК 338 (575.1) 656.82 (575.1)**

БОБОМУРОДОВ ХУРШИД МАХМУДОВИЧ

**ПОВЫШЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ УСЛУГ
ПОЧТОВОЙ СВЯЗИ В УЗБЕКИСТАНЕ**

08.00.03 - Экономика индустриальных отраслей

АВТОРЕФЕРАТ

диссертации на соискание ученой степени
кандидата экономических наук

Ташкент - 2010

Работа выполнена в Институте экономики Академии Наук Республики Узбекистан.

| | |
|-------------------------------|--|
| Научный руководитель: | доктор экономических наук, профессор Иминов Тохиржон Каримович |
| | |
| Официальные оппоненты: | доктор экономических наук, профессор Икрамов Мурат Акрамович |
| | |
| | кандидат экономических наук Нажбитдинов Сувон Уринович |
| | |
| Ведущая организация | Ташкентский государственный технический университет |

Защита состоится «___» _____ 2010 года в ___ часов на заседании Специализированного Совета Д.015.06.01 по защите диссертаций на соискание ученой степени кандидата экономических наук при Институте экономики Академии Наук Республики Узбекистан по адресу: 100060, г. Ташкент, пр. Шахрисабзский, 5. Тел./факс: 233-14-78, e-mail: ggulyamova@yandex.ru

С диссертацией можно ознакомиться в библиотеке Института экономики Академии наук Республики Узбекистан.

Автореферат разослан «___» _____ 2010 г.

**Ученый секретарь
Специализированного совета
кандидат экономических наук**

Гулямова Г.П.

ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ДИССЕРТАЦИИ

Актуальность работы. Повышение эффективности услуг почтовой связи в условиях модернизации национальной экономики является одной из приоритетных задач отрасли, имеющих общественную значимость. В основе этого процесса лежит решение таких проблем, как обеспечение качественного оказания услуг, рациональное использование имеющегося потенциала, повышение материальной заинтересованности и производительности труда почтовых работников, расширение предоставления населению страны новых видов услуг на базе современных информационных технологий. Проблема роста эффективности производственного потенциала республики становится особо актуальным в условиях мирового финансово-экономического кризиса. Одним из ключевых направлений смягчения и устранения негативных последствий этого кризиса, как указал Президент Узбекистана И.Каримов, является ведение эффективной производственной деятельности, а «...модернизация, техническое обновление и диверсификация производства, широкое внедрение инновационных технологий – надежный способ Республики Узбекистан по выходу из кризиса и достижении новых результатов на мировом рынке»¹.

Основной целью развития и повышения эффективности сферы почтовой связи является полное и качественное удовлетворение спроса потребителей по передаче различной информации посредством применения новых научно-технических достижений, а также по своевременному оказанию различных услуг социально-экономического назначения, характерных содержанию отрасли.

Почтовая сфера Республики Узбекистан представляет собой разветвленную сеть почтовых объектов и маршрутов, предназначенных для приема, обработки и доставки почтовых отправок, пенсий и периодической печати.

Существующая сеть почтовой связи страны организована ОАО «Узбекистон почтаси», которая является национальным оператором и построена по территориальному принципу. Она включает в себя головное предприятие, находящееся в столице республики, 14 региональных филиалов, состоящих в свою очередь из 177 узлов связи, 2981 отделений связи и специализированных филиалов - «Халкаро почтаamt», «Узбекистон маркаси», "Центр по контролю почтовых переводов", а также 38 авиа, 1 железнодорожного, более 400 автомобильных маршрутов, обеспечивающих регулярные перевозки почтовых отправок.

Исследования показывают, что в настоящее время основными задачами обеспечения эффективной деятельности почтовых предприятий являются: развитие маркетинга и инновационной деятельности в отрасли, оказание услуг на базе инфокоммуникационных технологий, усиление диверсифика-

¹ И.А.Каримов. «Мировой финансово-экономический кризис, пути и меры по его преодолению в условиях Узбекистана» Ташкент, Узбекистан, 2009 г.

ции и внедрение дополнительных видов услуг, создание возможностей для формирования конкурентной среды и развитие предпринимательской деятельности в отрасли.

Эффективное решение этих задач приведет к повышению спроса на качественные и конкурентоспособные виды услуг почтовой связи. Мало изученность проблем по оказанию услуг почтовой связи, необходимость повышения их эффективности, а также разработки практических предложений и рекомендаций по комплексному исследованию деятельности отрасли на научной основе, подчеркивают актуальность темы данной работы.

Степень изученности проблемы. Отдельные теоретические и практические аспекты повышения эффективности услуг, предприятий почтовой связи, изучены в работах отечественных и зарубежных ученых-экономистов.

В работах ученых из стран СНГ таких, как Болдин В.Н., Горелик М.А., Голубицкая Е.А., Демина Е.В., Князютенков В.А., Кузовкова Т.А., Лившиц В.М., Никольская Н.В., Птицын Г.А., Рейман Л.Д., Срапионов О.С., Тарасова Н.П., Устинов Ю.В., Хлытчиев С.М. и др., нашли отражение вопросы повышения эффективности и совершенствования услуг в почтовой отрасли.

В Узбекистане проблемами повышения эффективности услуг связи в отрасли связи и информатизации занимались такие ученые, как Арипов А.Н., Иминов Т.К., Иминов О.К., Махмудов М.М., Махкамова М.А., Мухитдинов Х.А., Шибаршова Л.И., Журабоев А.А., Буткеева Т.М. и др.

Несмотря на это, в условиях формирования информационного общества в Узбекистане, проблемы повышения эффективности услуг почтовой отрасли до сих пор в научных трудах подробно не исследованы. Существующие научные исследования частично освещают отдельные стороны проблемы, но в них не хватает комплексности по определению резервов эффективности услуг почтовой отрасли и проблем повышения их эффективности с учетом реалий проводимой модернизации национальной экономики Узбекистана.

В них не исследованы задачи по развитию маркетинговой и инновационной деятельности, привлечению новых технологий, повышению квалификации сотрудников, усилению диверсификации в почтовой сфере, повышению эффективности ее деятельности путем расширения перечня предоставляемых услуг и формирования конкурентной среды в отрасли.

Связь диссертационной работы с тематическими планами научно-исследовательских работ. Диссертационная работа выполнена в рамках Программы исследований Института экономики АН РУз по темам Ф 6.1.2: «Методологические основы развития и повышения конкурентоспособности национальной экономики в условиях либерализации» и ФА-Ф7-004: «Инновационная модель развития конкурентоспособности национальной экономики».

Целью исследования является разработка научно-практических предложений по повышению эффективности услуг почтовой отрасли в условиях модернизации национальной экономики.

Задачи исследования. В соответствии с целью в диссертационной работе поставлены и решены следующие задачи:

- исследование научно-теоретического содержания понятия «эффективность услуг»;
- изучение научной основы эффективной деятельности почтовой отрасли в условиях модернизации национальной экономики;
- обоснование методического подхода к оценке эффективности услуг почтовой связи;
- оценка эффективности почтовых услуг в Узбекистане на основе предложенной системы показателей;
- определение возможностей сферы почтовой связи в процессах информатизации и оценка перспектив внедрения новых видов услуг на базе информационных технологий;
- исследование обеспеченности объектов почтовой связи кадрами и предложение мер по повышению эффективности труда работников отрасли;
- разработка практических рекомендаций по формированию и совершенствованию конкурентной среды в отрасли почтовой связи.

Объект исследования. Объектом исследования является ОАО «Узбекистон почтаси» и ее филиалы.

Предмет исследования. Предметом исследования выбрана финансово-производственная деятельность предприятий почтовой связи в условиях модернизации национальной экономики.

Методы исследований. При исследовании были использованы абстрактно-логический, монографический, графический, аналитический, экономико-математический, а также способ, основанный на сравнениях и системном анализе.

Основные положения, выносимые на защиту:

- методический подход к оценке эффективности услуг почтовой связи в условиях формирования информационного общества;
- предложения по совершенствованию организационно-экономического механизма диверсификации почтовых услуг;
- рекомендации по формированию и совершенствованию конкурентной среды в отрасли.

Научная новизна исследования состоит в следующем:

- в условиях формирования информационного общества в республике впервые исследованы вопросы эффективности почтовых услуг и приведены научно-обоснованные предложения и рекомендации по её повышению;
- разработан методический подход к оценке социально-экономической эффективности услуг почтовой связи;
- дано научное определение видам эффективности услуг почтовой связи с учетом её отраслевых особенностей;
- обоснованы предложения по активизации маркетинговой и инновационной деятельности;

-определены роль и значение сферы почты в процессе информатизации общества с учетом уровня ее обеспеченности информационными технологиями;

-разработаны предложения по совершенствованию и развитию почтовых услуг на базе современных ИКТ.

Научная и практическая значимость результатов исследования состоит в том, что основные положения, выводы и рекомендации, сформулированные автором, могут быть использованы при разработке программ по повышению эффективности услуг почтовой связи, а практические рекомендации могут быть использованы на предприятиях почтовой связи республики.

Основные положения диссертационного исследования могут быть использованы в ВУЗах Республики в процессе преподавания учебных курсов: «Теоретические основы почтовой связи», «Экономика предприятия (Почтовая связь)», «Организация и планирование на предприятиях почтовой связи», «Экономика связи и информатизация».

Реализация результатов. Основные результаты диссертации, выводы и рекомендации получили применение в практической деятельности ОАО «Узбекистон почтаси» (справка № 37-11-12-01/296 от 02.02. 2010 г.), в ГУП «UNICON.UZ» при разработке программ по повышению эффективности услуг почтовой связи (справка от 08.09.2009 г.).

Отдельные результаты исследования приняты к внедрению в учебном процессе в Ташкентском университете информационных технологий (Справка № 707/01 от 02.06.2009 г.)

Апробация работы. Основные положения и выводы диссертации обсуждались на научно-практических конференциях: “Инфокоммуникация доирасида иқтисод ва бошқариш муаммолари” (Тошкент, 2004); «Хоразм Маъмун Академиясини 1000 йиллигига бағишланган ёш олимларнинг ҳалқаро илмий конференцияси» (Хива, 2006); “Халқаро иқтисодий интеграциянинг қонуниятлари ва тенденциялари: тажриба ва муаммолар” (Тошкент, 2007); “ICEIC 2008 The 9th International Conference on Electronics, Information and Communication” (Тошкент, 2008); “Современное экономическое и социальное развитие: проблемы и перспективы” (Санкт-Петербург, 2008); “Жаҳон молиявий-иқтисодий инқирози: миллий манфаатлар ва инновацион сиёсат” (Тошкент, 2009); “Проблемы развития информационно-коммуникационных технологий и подготовка кадров” (Ташкент, 2009), а также на заседании Научного семинара при специализированном совете при Института экономики АН РУз.

Опубликованность результатов. Основные положения и результаты исследования опубликованы в 13 научных работах автора, общим объемом 3 п.л.

Структура и объем диссертации. Работа состоит из введения, трех глав, заключения, списка использованной литературы и приложений. Работа изложена на 162 страницах, включает 29 таблиц и 12 рисунков.

1. ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИССЕРТАЦИИ

Во введении рассматриваются актуальность темы, степень изученности проблемы, определены цель и задачи, объект и предмет диссертационной работы, сформулированы основные положения, выносимые на защиту, научная новизна, научная и практическая значимость результатов диссертационного исследования.

В первой главе – «**Теоретические основы эффективности функционирования отрасли почтовой связи**» выявлены особенности функционирования почтовой связи и показана их роль в условиях модернизации национальной экономики, а также определены факторы, влияющие на эффективность развития отрасли в условиях формирования информационного общества, выработан авторский подход в построении методики оценки эффективности почтовых услуг.

Модернизация национальной экономики обуславливает принятие конкретных мер по повышению качества услуг почтовой связи, эффективному использованию существующих экономических возможностей, обоснованию перспективного роста спроса населения страны на почтовые услуги, основанные на современных информационных технологиях, диверсификации услуг почтовой связи. Высоконадежные услуги почтовой связи являются важным элементом государственной инфраструктуры. Достижение этого качества связано с доведением сроков доставки письменной корреспонденции, периодических изданий и денежных переводов до уровня мировых стандартов, увеличением доходов отрасли за счет повышения привлекательности услуг данной сферы, как для населения, так и для государственных учреждений и коммерческих структур. Для их обеспечения требуется дальнейшее совершенствование рыночных отношений, ускорение подготовки новых высококвалифицированных кадров, широкое и эффективное внедрение новых видов технологий и услуг на первичных объектах почтовой связи.

Проведенный в диссертации анализ этих ключевых вопросов позволил выявить факторы, влияющие на эффективность услуг почтовой связи, которые были сгруппированы по классификационным признакам. При этом, факторы влияющие на эффективность услуг почтовой связи были разделены на две группы: внешние и внутренние (рис.1).

Проведенный анализ показал, что среди внутренних факторов самое сильное влияние на эффективность почтовых услуг оказывает фактор «обеспеченности собственными финансовыми средствами».

В нарастающих конкурентных условиях в сфере услуг, для того чтобы предприятие заняло свое достойное место, оно должно быть финансово устойчивым и иметь достаточные запасы ликвидных активов. Что касается внешних факторов, то самую большую угрозу среди них составляет такой фактор как «зависимость от внешних финансов», под которым подразумеваются услуги, оказываемые на договорной основе.

К примеру, в 2009 г. с целью своевременной доставки пенсионных выплат, предупреждения краж и эффективного использования денежных средств было предложено постепенно передать функцию доставок пенсионных выплат учреждениям «Халк банки».



Рис. 1. Факторы, влияющие на эффективность услуг почтовой связи

Источник: составлено автором.

Первый пилотный проект начался в Ташкентском филиале ОАО «Узбекистон почтаси». В результате выяснилось, что по данному учреждению доходы с других видов услуг (распространение периодических изданий, прием коммунальных платежей, продажа и распространение лотерейных билетов, выдача страховых полисов и др.) тоже сократились. Так, в 2009 году филиал потерял 1,7 млрд. сумов, из них почти 77% при доставке пенсионных выплат, а годовой план был выполнен только на 80 %. Причиной такого спада является невыполнение плана по выплате пенсий на 35%, который приносил 54,3 % от общего дохода и выполнение намеченного плана по другим видам услуг на 81%, которые приносили 23,9% общего дохода.¹ Кроме того, начали возникать существенные проблемы по своевременной и качественной доставке пенсий.

В итоге, через некоторое время, обязанности по доставке пенсионных выплат обратно были переданы объектам почтовой связи. Но следует предположить, что по мере построения информационного общества и внедрения

² Данные по итогам 2009 года ОАО «Узбекистон почтаси»

дополнительных видов услуг, основанные на ИКТ, функции доставок пенсионных выплат могут быть обратно переданы в обязанности банков.

Обобщая различные определения и точки зрения, относительно эффективности услуг почтовой связи автор утверждает, что эта категория означает конечный итог, то есть полное удовлетворение требований потребителей. Поэтому эффективность услуг почтовой связи имеет как экономическое, так и социальное и политическое значение.

Общеизвестно, что эффективность оказанной услуги принимает, в конечном счете, форму произведенного продукта. В сфере связи это проявляется, прежде всего, в виде объема услуг, оказанных потребителям.

На основе обобщения мнений и суждений иностранных и отечественных ученых-экономистов, а также с учетом отраслевых особенностей сферы, в диссертации предложен авторский подход к методике оценки эффективности услуг почтовой связи. Показатели эффективности услуг почтовой связи в диссертации обобщены по направлениям и классифицированы в качестве единой системы (рис. 2). При этом автор их делит на пять больших групп. Это, в частности, показатели:

- общей эффективности услуг, которые рассчитываются на базе объёмных, инновационных, финансовых и экономических показателей эффективности услуг;

- эффективности трудового потенциала сферы почтовой связи, то есть эффективности кадровой политики в ней. Выражает уровень обеспеченности отрасли квалифицированными кадрами, обладающими современными знаниями и умением пользоваться новыми информационными технологиями, эффективности использования трудового потенциала, а также уровень материального состояния работников отрасли;

- эффективности использования ИКТ, в сфере почтовой связи. Позволит установить результативность ИКТ при оказании услуг, изучить современное состояние уровня оснащённости современными технологиями, минимизировать отставание в этом плане и определить перспективу развития сферы на основе ИКТ;

- эффективности маркетинговой деятельности в сфере. Дает оценку эффективности маркетинга, позволит выявить резервы расширения ее возможностей, определение сегмента в конкурирующем рынке и разработки на этой основе практических рекомендаций по оказанию дополнительных видов услуг;

- эффективности менеджмента и формирования конкурентной среды в сфере.

Основой такой классификации показателей эффективности явилось то, что каждая из этих групп выражает результативность отдельного направления эффективности услуг почтовой связи. Автор утверждает, что эти направления эффективности услуг являются наиболее важными и приоритетными на современном этапе развития отрасли.

В свою очередь, совокупность направлений эффективности почтовой связи следует подразделить на экономическую, социальную и политическую составляющие. Если экономическая эффективность услуг связи определяется конечными финансовыми результатами, то при оценке социальной эффективности следует исходить из социальной важности этих услуг для населения и предприятий. Политическая эффективность почтовых услуг представляется как база для своевременной информации об изменениях процессов, происходящих в стране и мире, а также вовлечения населения для участия в политических процессах.

В настоящее время ОАО «Узбекистон почтаси» оказывает услуги по нескольким направлениям. В исследовательской работе услуги почтовой связи также разбиты на пять групп: основные услуги; услуги на договорной основе; услуги, основанные на ИКТ; финансовые услуги; другие услуги.

Основной целью разделения по группам услуг, оказываемых объектами почтовой связи, является усиление диверсификации почтовых услуг, внедрение новых, высокорентабельных финансовых услуг и услуг основанных на ИКТ, которые удовлетворяют потребностям потребителей.

Во второй главе **«Оценка уровня эффективности услуг почтовой связи в Узбекистане»** освещаются тенденции развития в сфере почтовой связи в условиях формирования информационного общества, анализ повышения эффективности почтовой связи в условиях модернизации национальной экономики, изучение кадрового потенциала объектов предприятий связи и степень обеспеченности их персоналом, влияние научно-технического прогресса на деятельность сферы.

Опыт развитых стран показывает, что сфера почтовой связи не может развиваться только на основе универсальных услуг, так как эти услуги в настоящее время являются низкорентабельными и малоэффективными. Поэтому целесообразно постоянно внедрять новые инновационные услуги и самое главное, высоко конкурентоспособные, малозатратные их виды.

В условиях мирового финансово-экономического кризиса немаловажную роль в достоверной оценке эффективности услуг почтовой связи играют показатели, характеризующие финансово-экономические возможности сферы почтовой связи. Следует подчеркнуть, что проведенная оценка этих возможностей сферы с учетом тенденций изменения экономических показателей, реальной ценности пакетов её акций и инвестиционной привлекательности, служит важным шагом для выявления факторов конкурентоспособности всей сферы почтовой связи.

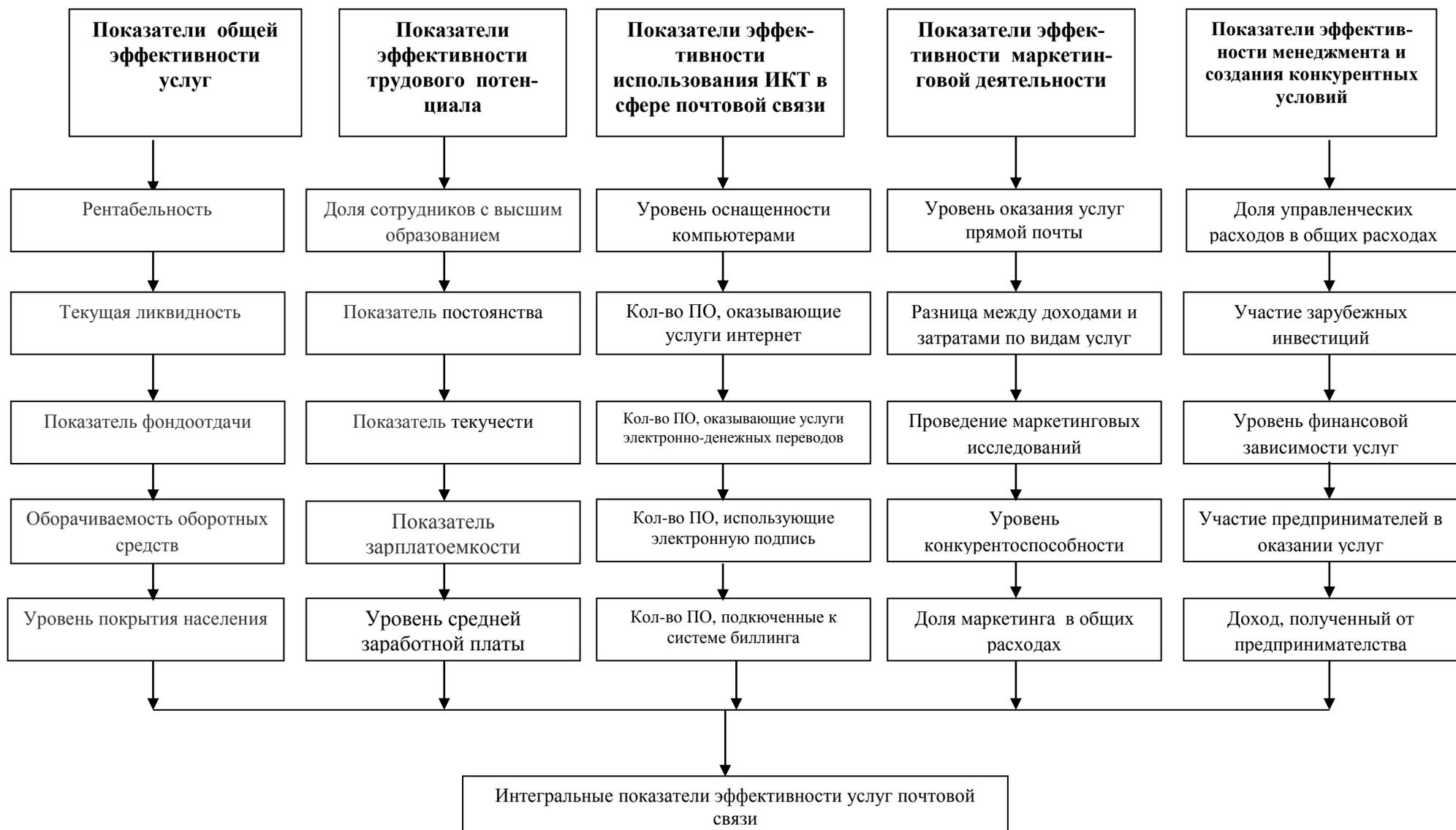


Рис. 2. Схема построения методического подхода к оценке эффективности услуг почтовой связи

Источник: Методический подход разработан автором

Так, в 2009 г. национальный оператор США (USPS) завершил год с убытком в 12 млрд. долл.² Считается, что это положение возникло из-за неправильной и несвоевременной оценки финансовой устойчивости и платежеспособности предприятия.

На базе выполненного анализа резервов эффективности услуг почтовой связи республики, в работе делается заключение о том, что каждый объект почтовой отрасли всесторонне проанализировав хозяйственную деятельность, должен воспользоваться в полной мере внутренними возможностями по увеличению прибыли, уменьшению издержек, обеспечению надлежащего качества услуг, основанных на современных информационных технологиях. К сожалению, на практике работы по внедрению ИКТ и оказанию услуг в почтовой сфере осуществляются на недостаточно высоком уровне.

Подтверждение этого можно проследить по анализу доли, занимаемой сферой почтовой связи в отрасли связи и информатизации (табл. 1).

Таблица 1

Доля почтовых услуг в сфере связи и информатизации

| Наименование показателя | 2005 г. | 2006 г. | 2007 г. | 2008 г. | 2009 г. |
|---|---------|---------|---------|---------|---------|
| Доля ИКТ в общем объеме ВВП республики, % | 2,7 | 2,9 | 4,2 | 6,1 | 6,9 |
| Доля почтовой сферы в сфере ИКТ, % | 5,1 | 4,7 | 3,9 | 3,4 | 3,7 |

Источник: Таблица составлена автором, на основе данных Агентства связи и информатизации Узбекистана

Приведенные в таблице данные, свидетельствуют о том, что доля сферы связи и информатизации в ВВП республики имеет тенденцию к росту. В то же время доля почтовой отрасли в сфере связи и информатизации имела снижающуюся тенденцию. Если в 2002 г. на долю почтовой отрасли приходилось 5,9 % дохода, то в 2009 г. она снизилась до 3,7 %., то есть уменьшилась на 66 %. Это адекватный процесс, но если сфера почтовой связи работала продуктивно и эффективно по внедрению новых технологий, то её доля была выше.

Основные направления эффективности, вытекающие из особенностей сферы почтовой связи, а также требований времени, выделены как пять основных показателей. На основе предложенной методики автором разработан прогноз эффективности почтовых услуг до 2015 года (табл. 2).

По мере планомерной реализации предложенных рекомендаций автора по повышению эффективности услуг почтовой связи ожидается повышение к 2015 году чистой прибыли сферы свыше 12 миллиард сум, что в свою очередь будет в четыре раза больше объема чистой прибыли 2009 г. Согласно прогнозируемым показателям к 2015 году доля сферы почтовой связи в ИКТ ожидается на уровне около 8,5%, что означает возрастание этого показателя относительно 2009 года в 2,3 раза.

² См.: United states postal service by 2009 annual compliance report

Таблица 2

**Расчет прогноза интегральных показателей эффективности
услуг почтовой связи на период 2015 года
(на основе системы взвешенных балльных оценок)**

| Наименование показателей | 2010 г | 2011 г | 2012 г | 2013 г | 2014 г | 2015 г |
|--|--------|--------|--------|--------|---------|---------|
| Показатели эффективности услуг | 16 | 16 | 20 | 20 | 20 | 20 |
| Показатели потенциала работников и материальных ресурсов | 16 | 20 | 20 | 20 | 20 | 20 |
| Показатели использования ИКТ в сфере почтовой связи | 8 | 8 | 8 | 12 | 20 | 20 |
| Показатели эффективности маркетинговой деятельности в сфере почтовой связи | 8 | 4 | 12 | 16 | 16 | 20 |
| Показатели эффективности менеджмента сферы и создания конкурентных условий | 8 | 16 | 16 | 16 | 16 | 20 |
| Интегральные показатели эффективности услуг почтовой связи | 56 | 64 | 76 | 84 | 92 | 100 |
| Чистая прибыль, млн. сум | 3755,9 | 4807,5 | 6442,1 | 8374,7 | 10468,4 | 12562,1 |
| Доля почтовой отрасли в сфере ИКТ, % | 4,2 | 4,9 | 5,6 | 6,4 | 7,4 | 8,5 |

Источник: Методический подход разработан автором.

В третьей главе «**Основные направления повышения эффективности услуг почты в Узбекистане**» освещаются вопросы повышения эффективности почтовых услуг в стране на основе максимизации маркетинговых возможностей ее объектов, усиления диверсификации и расширения видов услуг, оказываемых данной сферой, которые основаны на ИКТ, формировании и развитии конкурентной среды.

По мнению автора, основная цель маркетинга на объектах почтовой связи Узбекистана состоит в разработке и внедрении новых видов услуг, которые и будут удовлетворять перспективным потребностям. Потому, что современная почта, это организация, оказывающая не только различные виды универсальных услуг, эффективно использующая при этом существующую сеть, но также и предлагающая дополнительно новые виды современных услуг.

В настоящее время, ОАО «Узбекистон почтаси» считается монополистом на рынке универсальных услуг. Тем не менее, наблюдается сильная конкуренция на рынке дополнительных видов услуг. Так, курьерские услуги оказываются более 10 предприятиями, услуги денежных переводов – более 20 банками. Также работают организации, оказывающие услуги электронного платежа по приёму различных платежей, в том числе коммунальных. В связи с этим, требуется усиление в данной сфере маркетинговой деятельно-

сти, выявление потенциальных возможностей по развитию высокодоходных видов услуг.

С этой целью в работе проведен анализ структуры видов почтовых услуг, научно-обоснованная группировка которых приведена выше (табл.3).

Таблица 3

**Изменение структуры услуг, оказываемых объектами ОАО
«Узбекистон почтаси»**

| Наименование услуг | 2005 г | 2006 г | 2007 г | 2008 г | 2009 г | 2009 г в % к | |
|----------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------------|--------|
| | | | | | | 2005 г | 2008 г |
| Итого доход, %, из него: | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |
| Доля основных услуг, % | 11,0 | 10,9 | 9,8 | 9,8 | 9,6 | 87 | 98 |
| Доля услуг на основе договора, % | 52,2 | 51,5 | 56,6 | 62,4 | 63,5 | 122 | 102 |
| Доля услуг, основанных на ИКТ, % | 0,3 | 0,1 | 0,1 | 0,2 | 0,1 | 33 | 50 |
| Доля финансовых услуг, % | 16,2 | 14,8 | 14,1 | 12,2 | 11,4 | 70 | 93 |
| Доля других услуг, % | 20,2 | 22,0 | 19,2 | 15,2 | 15,4 | 76 | 101 |

Источник: Таблица составлена автором на основе данных ОАО «Узбекистон почтаси»

Данные таблицы показывают, что основную часть дохода принесли услуги на основе договоров, доля которых в 2009 г. достигает до 63,5%. За 2007-2008 гг. доля основных услуг не изменилась, а в 2009 году она уменьшилась на 0,2% и составила 9,6%. Наблюдается также спад финансовых и других видов услуг, соответственно на 0,8% и 0,2% ,

Вызывает особую озабоченность низкая доля услуг, основанных на ИКТ, которая составила всего 0,1 %. В условиях усиленного совершенствования ИКТ этот показатель является весьма низким. Опыт зарубежных стран показывает, что одним из основных направлений совершенствования исследуемой сферы является внедрение услуг, основанных на информационно-коммуникационных технологиях.

В заключении следует подчеркнуть, что для обеспечения эффективной деятельности отрасли необходимо усилить диверсификацию почтовых услуг и интенсивно провести ряд мероприятий, расширяющих возможности предоставления дополнительных услуг.

По мнению автора под усилением диверсификации почтовых услуг следует понимать процесс отказа от услуг с низкой рентабельностью, а также услуг, потерявших потребительские свойства и внедрение новых, современных услуг, имеющих высокую рентабельность и эффективность, а главное полностью отвечающих требованиям потребителей. В условиях рынка целесообразно осуществлять этот процесс постоянно. Ресурсы, принимающие участие в каждом экономическом процессе ограничены, их неэффективное использование приводит к спаду конкурентоспособности и сокращению сегмента на рынке.

В условиях модернизации национальной экономики Узбекистана, интенсивное развитие маркетинговой и инновационной деятельности, а также внедрение ИКТ и других, новых видов услуг, непосредственно приводит к усилению диверсификации услуг почтовой сферы. Все это создаёт с одной стороны базу для внедрения и оказания услуг, отвечающих требованиям потребителей, а с другой - увеличение круга оказываемых услуг, создает условия для увеличения получаемого дохода. Ещё одна цель усиления диверсификации почтовых услуг - это уменьшение зависимости от внешних финансовых источников.

Следует подчеркнуть, что универсальные услуги почты на сегодняшний день входят в малоэффективную группу услуг, и это подтверждается результатами проведенного анализа. Итак, совершенствование сферы универсальных видов услуг, формируемых на основе новых ИКТ, а также внедрение дополнительных видов услуг, имеющих достаточно высокую конкуренцию со стороны других организаций, считаются важнейшими задачами в обеспечении финансовой устойчивости почтовой сферы.

3. ЗАКЛЮЧЕНИЕ

На основе обобщения результатов проведенных исследований сформированы следующие выводы и предложения:

1. Предложен методический подход к оценке эффективности услуг почтовой службы в условиях формирования информационного общества и на основе данного подхода построена система показателей, способствующая комплексно оценить эффективность почтовых услуг.

2. На основе оценки эффективности услуг почтовой связи и сравнительного анализа с опытом зарубежных почтовых предприятий, сформулированы предложения, направленные на повышение эффективности услуг почтовой связи в Узбекистане.

3. На основе исследования тенденции развития почтовой связи в Узбекистане были изучены перспективы отрасли и определены пути внедрения новых информационных и инновационных технологий в данной сфере.

4. Научно доказано, что необходимо периодически, по меньшей мере два раза в год, проводить маркетинговые исследования рынка почтовых услуг республики.

5. Следует ускоренное расширение рекламной деятельности, на основе создания базы данных по товарам и услугам через действующую и охватывающую всю республику, корпоративную сеть «ОАО Узбекистон почтаси».

6. Формируемая база данных должна включить следующие процессы:

- создание первичной базы данных в отделениях почтовой связи;
- обобщение базы данных отделений связи в узлах почтовой связи;
- обобщение всех данных, по вилоям, в масштабе филиалов;

- создание единой базы данных по ОАО – с охватом всех товаров и услуг по республике и введение этих данных в корпоративную сеть.

7. Для повышения качества услуг почтовой связи необходимо разработать систему мер по организации общественно значимых, показательных конкурсов для различных социальных слоев населения и широкого привлечения через эти конкурсы, потребителей к услугам этой сферы.

8. Следует совершенствовать организацию подготовки кадров по перспективным специальностям в сотрудничестве с Ташкентским университетом информационных технологий (ТУИТ), принять конкретные меры по интеграции процессов подготовки бакалавров и магистров, специализирующихся по почтовой службе и оказании услуг почтовой связи. Целесообразно организация целевых подготовительных курсов для маркетологов, программистов и других специальностей отрасли среди одаренных студентов университета.

9. В целях совершенствования и обеспечения конкурентной среды, представляется целесообразным реализация следующих предложений:

-создание конкурентной среды путем сдачи предпринимательским субъектам в аренду отделов почтовой связи с низкой рентабельностью, в т.ч. сельские отделения почтовой связи, на временное или постоянное пользование;

-в целях поддержки предпринимательских субъектов, арендующих сельские отделения почтовой связи необходимо содействовать оказанию новых, других непрофильных видов услуг.

10. Субъектам предпринимательской деятельности по оказанию услуг в сфере почтовой связи следует предоставлять юридические права и создать благоприятные условия для их эффективной деятельности.

4. СПИСОК ОПУБЛИКОВАННЫХ РАБОТ

1. Бобомуродов Х.М., А.А.Буриев. Почта алоқа хизматларига бўлган талаб таҳлили ва уни ошириш йўллари // Инфокоммуникация доирасида иқтисод ва бошқариш муаммолари. Республика илмий - амалий анжуман материаллари. – Тошкент, 2004. – Б. 33-34.
2. Бобомуродов Х.М. Системы стимулирования работников маркетинговой службы предприятий почтовой связи //Проблемы информатики и энергетики. – Ташкент, 2006. – №1. – С.46-49.
3. Бобомуродов Х.М. Ўзбекистонда почта соҳасини ривожлантириш истиқболлари. // Хоразм Маъмун академиясининг 1000 йиллигига бағишланган ёш олимларнинг халқаро илмий конференцияси. – Хива, 2006. – Б. 328-329.
4. Бобомуродов Х.М. Повышение эффективности услуг почтовой связи Республики Узбекистан // Халқаро иқтисодий интеграциянинг

- конуниятлари ва тенденциялари: тажриба ва муаммолар. Республика илмий -амалий анжуман материаллари. – Тошкент, 2007. – Б. 260-262.
5. Бобомуродов Х.М. Почта соҳасининг миллий иқтисодиётда тутган ўрни ва уни ривожлантириш истиқболлари // ТАТУ хабарлари. – Тошкент, 2008. – №3, – Б. 80-84
 6. Bobomurodov H.M., Sayidazimova K.M. Introduction and development new type postal services on base information-communication technology. // ICEIC 2008 The 9th International Conference on Electronics, Information and Communication – Тошкент, 2008. – P. 90-93.
 7. Bobomurodov H.M., Sayidazimova K.M. Social and economic development and prospects of post branch of Republic Uzbekistan.. // ICEIC 2008 The 9th International Conference on Electronics, Information and Communication” – Тошкент. 2008. – P.94-96.
 8. Бобомуродов Х.М. Рыночные факторы эффективного функционирования предприятий почтовой связи // Современное экономическое и социальное развитие: проблемы и перспективы. – Санкт-Петербург. 2008. – С. 328-333.
 9. Бобомуродов Х.М. Мамлакат иқтисодиёти ривожланишида почта алоқаларининг аҳамияти // Иқтисодиёт ва таълим. – Тошкент, 2009. – №1, – Б. 57-59.
 10. Бобомуродов Х.М. Почта хизматлари диверсификацияси – соҳа барқарорлигининг асоси // Биржа-эксперт. – Тошкент, 2009 – №3, – Б.15-18.
 11. Бобомуродов Х.М. Жаҳон молиявий-иқтисодий инқирози шароитида почта корхоналарида кадрлар сиёсати ва меҳнат унумдорлиги // Жаҳон молиявий-иқтисодий инқирози: миллий манфаатлар ва инновацион сиёсат. – Тошкент. 2009. – Б. 275-280.
 12. Bobomurodov H.M., Madatova M. I. The meaning of effectiveness of post services and methods of evaluating them. // Проблемы развития информационно-коммуникационных технологий и подготовка кадров. Халқаро илмий-амалий анжуман материаллари. – Тошкент. 2009. – Б. 308-312.
 13. Bobomurodov H.M., Nasrullaeva D. A. Prospects development of postal services of republic on the basis of information-communication technologies // Проблемы развития информационно-коммуникационных технологий и подготовка кадров. Сбор. трудов межд. науч. конф. – Ташкент. 2009. – С.312-316.

**Иқтисод фанлари номзоди илмий даражасига талабгор Бобомуродов Хуршид
Маҳмудовичнинг 08.00.03.- “Индустриал тармоқлар иқтисодиёти” ихтисослиги
бўйича “Ўзбекистонда почта алоқаси хизматлари самарадорлигини ошириш”
мавзусидаги диссертациясининг
РЕЗЮМЕСИ**

Таянч сўзлар: ахборотлашган жамият, почта алоқаси, почта алоқаси объектлари, почта хизматлар самарадорлиги, самарадорликни комплекс баҳолаш услубияти, самарадорлик қуринишлари, инновацион жараёнлар, инновацион хизматлар, хизматлари диверсификацияси, универсал хизмат турлари, қушимча хизмат турлари, рақобат муҳити.

Тадқиқот объекти: “Ўзбекистон почтаси” ОАЖ ва унинг таркибидаги филиаллар фаолияти танланган.

Ишнинг мақсади: Миллий иқтисодиётни модернизация этиш шароитида почта алоқаси хизматлари самарадорлигини ошириш бўйича илмий асосланган амалий тавсиялар ишлаб чиқишдан иборат.

Тадқиқот методлари: иқтисодий-статистик, статистик гуруҳлаш ва қиёсий таҳлил, абстракт-мантиқий фикрлаш, иқтисодий-математик ва тизимли таҳлил усуллари.

Олинган натижалар ва уларнинг янгилиги: республикада илк бор почта хизматлари самарадорлигини ошириш омиллари комплекс таҳлил этилиб, почта хизматлари самарадорлигини оширишнинг устувор йўналишлари очиқ берилган; Почта хизматлари самарадорлигини баҳолаш ҳамда оширишга асос бўладиган услубият ишлаб чиқилган; Таклиф этилаётган почта хизматлари самарадорлигини баҳолаш услубиятидан келиб чиққан ҳолда почта хизматлари самарадорлик кўрсаткичларини баҳолаш тизими ишлаб чиқилган ва улар асосида таҳлиллар амалга оширилган; Почта алоқаси хизматлари самарадорлик кўринишлари илмий асосланган ҳолда туркумланган; Ўзбекистонда почта хизматлари самарадорлигини ошириш таҳлили маркетинг ва инновацион фаолият, соҳага янги ахборот технологияларни жалб этиш орқали янги хизматлари жорий этиш ҳамда ходимларни малакавий савияси таҳлили асосида амалга оширилган; Почта хизматларини диверсификациялаш ҳамда соҳа менежментини такомиллаштириш ва рақобат муҳитини шакллантиришга оид таҳлилий ишлар амалга оширилган ва уларни модернизациялаштириш ҳамда ривожлантиришга оид амалий маслаҳатлар ишлаб чиқилган;

Амалий аҳамияти: асосий натижа ва хулосалар “Ўзбекистон почтаси” ОАЖ ва унинг филиалларда хизматларни самарадорлик даражасини илмий асосда оширишга хизмат қилади. Шунингдек, айрим илмий ғоя ва тавсиялардан Тошкент ахборот технологиялари университетида "Почта хизматининг назарий асослари", "Қорхона иқтисодиёти (Почта хизматида)", "Почта хизмати қорхоналарида ташкил этиш ва режалаштириш", “Алоқа ва ахборотлаштириш иқтисодиёти” каби махсус фанларини ўқитишда қўлланилади.

Татбиқ этиш даражаси ва иқтисодий самарадорлиги: асосий натижалари, хулоса ва таклифлар “Ўзбекистон почтаси” ОАЖ ҳамда Фан техника ва маркетинг тадқиқотлари марказининг амалий фаолиятига тадбиқ этилган. Шунингдек, тадқиқотнинг айрим натижалари Тошкент ахборот технологиялари университетининг ўқув жараёнида қўллаш учун қабул қилинган.

Қўлланиш соҳаси: тадқиқот натижалари почта алоқаси хизматларини курсатиш жараёнида, шунингдек, олий таълим муассасалари ўқув жараёнларида қўлланилади.

РЕЗЮМЕ

диссертации Бобомуродова Хуршида Махмудовича на тему: «Повышение эффективности услуг почтовой связи Узбекистана» на соискание ученой степени кандидата экономических наук по специальности
08.00.03 «Экономика промышленных отраслей»

Ключевые слова: информационное общество, почтовая связь, предприятие почтовой связи, эффективность почтовых услуг, методика комплексной оценки эффективности, виды эффективности, инновационные процессы, инновационные услуги, диверсификация услуг, виды универсальных услуг, дополнительные виды услуг, конкурентная среда.

Объект исследования выбрана деятельность ОАО «Узбекистон почтаси» и её филиалы.

Цель работы: разработка научно-практических предложений по повышению эффективности услуг почтовой отрасли в условиях модернизации национальной экономики.

Методы исследования: экономико-статистический, экономическо-математический и системный, статистическая группировка и сравнительный анализ, абстрактно-логическое мышление.

Полученные результаты и их новизна: впервые в республике проведен комплексный анализ факторов повышения эффективности услуг почтовой связи, и показаны приоритетные направления по повышению эффективности почтовых услуг; разработана методика, которая является основой оценки и повышения эффективности почтовых услуг; исходя из рекомендуемой методики оценки эффективности услуг почтовой связи, разработана система показателей эффективности почтовых услуг и на их основе осуществлен анализ; научно обоснованно сгруппированы виды эффективности услуг почтовой связи; Анализ повышения эффективности услуг в Узбекистане осуществлен на основе анализа маркетинговой и инновационной деятельности, внедрения новых услуг, на основе привлечения информационно коммуникационных технологий, а также повышения уровня квалификации кадров; Проведен анализ диверсификации почтовых услуг и совершенствования менеджмента отрасли, а также формирование конкурентной среды и даны практические рекомендации по их модернизации и развитию;

Практическая значимость: основные научные результаты и выводы служат повышению уровня эффективности услуг в ОАО «Узбекистон почтаси» и её филиалах. Отдельные научные идеи и рекомендации также могут применяться в преподавании специальных дисциплин таких как, «Теоретические основы почтовой службы», «Экономика предприятий (Почтовая служба)», «Организация и планирование предприятий почтовой связи», «Экономика связи и информатизации» в Ташкентском университете информационных технологий.

Степень внедрения и экономическая эффективность: основные результаты, выводы и предложения внедрены в деятельность ОАО «Узбекистон почтаси» и Центра научно-технической и маркетинговых исследований. Кроме того, отдельные результаты исследования приняты к внедрению в учебный процесс в Ташкентском университете информационных технологий.

Область применения: результаты исследования будут применены в процессах оказание услуг почтовой связи, а также в учебном процессе высших учебных заведений.

RESUME

Thesis of Bobomurodov Khurshid Makhmudovich on the scientific degree competition on the doctor of philosophy in economics on speciality 08.00.03 «Economy of the industrial branches» subject: «Increase of efficiency of services of a postal service of Uzbekistan»

Key words: information society, post communication, the postal service enterprises, efficiency of postal services, a technique of an estimation of efficiency, efficiency kinds, innovation processes, innovation services, a diversification of services, kinds of universal services, дополнительный the types of service, the competitive environment.

Subjects of research: choose the activity of OJSC “Uzbekistan pochta” and its branches.

Purpose of work: the development scientifically-practical offers on increasing of efficiency of the services of the postal branch in condition of the modernizations of the national economy.

Methods of research: economic-statistical, economico-mathematical and system, statistical grouping and the comparative analysis, is abstract-logic thinking.

The results obtained and their novelty: for the first time in republic carried out the complex analysis of factors increase of efficiency of services of a postal service, and showed priority directions increase of efficiency of post services; it is developed a technique, which by a basis to an estimation and increase of efficiency of post services; proceeding from recommended to a technique to an estimation of efficiency of services of a postal service it is developed systems of indicators of efficiency of post services and on the basis of them it is carried out the analysis; scientifically kinds of efficiency of services of a postal service are grouped; the Analysis increase of efficiency of services in Uzbekistan is carried out on a basis - the analysis of marketing and innovative activity, introduction of new services on a basis attraction is information communication technologies, and also degree of qualifications of shots; It is carried out the analysis of a diversification of post services and perfection of management of branch, and also formation of the competitive environment and it is made practical recommendations about their modernisation and development;

Practical value: the basic results and conclusions serve scientific increase degree to efficiency of services in OJSC “Uzbekistan pochta” and its branches. Also, separate scientific ideas and recommendations are applied in teaching special disciplines “Theoretical bases to post service”, “the Business economics (Postal service)”, “the organizations and planning of the enterprises of a postal service”, “economy of communication and informatization” in Tashkent university of information technology.

Degree of embed and economic effectivity: the basic results, conclusions and offers are introduced activity of OJSC “Uzbekistan pochta” and the Centre researches and marketing studies. Besides, separate the result of researches are accepted to introduction in educational process of the Tashkent university of an information technology.

Field of application: results of research will be applied in process rendering the postal services, and also in educational process higher educational institutions.

Соискатель: