

На основе результатов анализа выявлено, что самые высокие ожидания заказчиками предъявляются к таким критериям как:

- ОАО «Комета» – условное название сохранность доставки груза;
- выполнение всех договорных обязательств компании;
- надёжность с точки зрения безопасности для бизнеса;
- доверие и партнёрские отношения с компанией.

Однако, наивысшие оценки реального качества полученных услуг заказчики ОАО «Комета» присвоили следующим критериям:

- 1) атмосфера взаимопонимания и доверия;
- 2) выполнение всех договорных обязательств компании;
- 3) индивидуальный подход;
- 4) гибкость в учёте дополнительных требований.

В завершение статьи необходимо отметить, что применение Гар-модели дало общее направление исследований, при проведении которых многие решения были разработаны самостоятельно исследователями. Так, например, было предложено для повышения эффективности работы с клиентами создать контакт-центр. Контакт-центр – это команда высококлассных специалистов, готовых в любое время принять звонок от клиента, дать ему всю необходимую информацию, поддерживать лояльность клиента по отношению к компании. Также это дополнительный канал продаж, оптимальный инструмент повышения качества сервисного обслуживания и мощный инструмент снижения удельных издержек на операционную деятельность организации.

Мероприятия по совершенствованию системы обслуживания клиентов предприятия позволят привлечь новых заказчиков и укрепить отношения с уже существующими, увеличить объёмы оказания услуг, сократить себестоимость и увеличить прибыль.

Список использованных источников

1. Лавлок К. Маркетинг услуг: персонал, технологии, стратегии / Лавлок К. - М.: Вильямс, 2005. – 1008с.
2. Zeithaml, Valarie A. Delivering Quality Service / Valarie A. Zeithaml. – N.Y.: Free Press, 2009. – 240 p.
3. Корпоративная логистика: 300 ответов на вопросы профессионалов / В.В. Дыбская, В.В. Иванов [и др.]; под ред В.И. Сергеева. – М.: ИНФРА-М, 2005. – 976 с.

*Романова Е.С., к.э.н., доцент, Лобан Л.А., к.э.н., доцент
УО «Белорусский государственный экономический университет»
Минск (Беларусь)*

СРАВНИТЕЛЬНАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА СЦЕНАРИЕВ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УНИВЕРСАЛЬНЫХ ПОЧТОВЫХ УСЛУГ В РЕСПУБЛИКЕ БЕЛАРУСЬ

Почтовая связь является тем неотъемлемым элементом социальной инфраструктуры общества, которая, удовлетворяя потребности населения и производства в обмене информацией, содействует свободному перемещению товаров, услуг и финансовых средств, создает благоприятные условия для развития предпринимательства и способствует активизации экономической деятельности. В то же время функциониро-

вание почтовой связи возможно только тогда, когда всем потребителям обеспечивается беспрепятственный доступ к почтовой сети и возможность пересылки различных отправок в любую точку мира. Поэтому, правительства большинства стран возлагают обязательства по предоставлению определенного набора почтовых услуг с установленным качеством и по доступным тарифам на назначенного ими почтового оператора. Услуги назначенного оператора, предоставление которых гарантируется всем потребителям на территории всей страны, получили название «универсальных почтовых услуг (УПУ)».

В Республике Беларусь функции предоставления универсальных почтовых услуг возложены на республиканское унитарное предприятие почтовой связи «Белпочта». Оказание универсальных почтовых услуг, являясь с одной стороны привилегией оператора, обеспечивающей получение дополнительного дохода в результате монопольной деятельности, с другой стороны накладывает на РУП «Белпочта» дополнительные обязательства, приводящие к значительному увеличению затрат на их выполнение. Для обеспечения принципа общедоступности, РУП «Белпочта» эксплуатирует почтовую сеть, состоящую из 3590 отделений связи (ОПС); в производственном процессе занято около 11 тыс. почтальонов и операторов; для приема и доставки почты в республике организовано 886 маршрутов, по которым курсирует 1177 автомобилей (данные на 01.01.2013 г.).

Тарифы на УПУ в Республике Беларусь устанавливаются Министерством экономики. Однако, уровень установленных тарифов не покрывает затраты на оказание услуг (за последние пять лет уровень покрытия затрат тарифами не превышал 82%). Компенсация убытков оператора предусматривается за счет средств государственного бюджета. К сожалению, финансирование осуществляется не в полном объеме и за последние пять лет уровень возмещения убытков из бюджета составлял в среднем 55%. В результате оказание данного вида услуг не рентабельно для назначенного почтового оператора.

Оказание нерентабельных услуг ограничивает финансовые возможности модернизации РУП «Белпочта», что объективно снижает качество всех прочих услуг, предоставляемых им. В этой связи, пересмотр существующих подходов к определению состава УПУ, тарифов, механизмов финансирования и условий предоставления, является необходимым условием для экономического роста назначенного оператора, обеспечения удовлетворения растущих потребностей потребителей и повышения конкурентоспособности услуг и предприятия.

Разрабатываемые предложения по УПУ должны охватывать экономические, финансовые и социальные аспекты, которые являются основными элементами организации почтового сектора страны и от которых в конечном итоге зависит будущее РУП «Белпочта». Поэтому при разработке сценариев предоставления УПУ необходимо учитывать характеристики универсальной почтовой услуги.

В ходе проведенного исследования было выработано шесть сценариев, предусматривающих возможные будущие изменения вышеперечисленных основных параметров УПУ.

Сценарий 1 предусматривает сохранение всех текущих параметров УПУ. За РУП «Белпочта» сохраняется обязательство по приему, обработке, хранению, перевозке, доставке (вручению) отправлений письменной корреспонденции (простые письма, почтовые карточки, бандероли весом до 2 кг.) с установленной частотой и сроками доставки по тарифам, определяемым Министерством экономики Республики Беларусь (по состоянию на 01.01.2013 г. – 1600 р.). Убытки от оказания УПУ частично компенсируются назначенному оператору из средств государственного бюджета.

Однако, исходя из анализа нынешней ситуации в Республике Беларусь, реализация данного сценария, будет означать для назначенного оператора сохранение существующего механизма внутреннего перекрестного субсидирования (покрытие убытков от УПУ за счет прибыли от других услуг), а, следовательно, и дефицита собственных источников для расширенного воспроизводства основного капитала, что приведет к снижению конкурентоспособности предприятия.

Условия реализации сценария 2 предусматривают сохранение состава, условий предоставления, уровня физической доступности сети, тарифов при изменении механизма финансирования УПУ. Как показали результаты исследования, проведенного Всемирным банком совместно с Всемирным почтовым союзом, убытки национальных почтовых операторов от оказания УПУ компенсируются либо прямым (в форме прямых государственных субсидий и (или) за счет средств специально созданного компенсационного фонда универсального почтового обслуживания и (или) за счет средств от платы операторов за доступ к почтовой сети), либо косвенным (закрепление за поставщиком универсальных почтовых услуг особых прав в «защищенном сегменте») субсидированием.

Прямое субсидирование оказания УПУ в Республике Беларусь осуществляется в настоящее время путем частичного возмещения убытков от предоставления УПУ за счет средств государственного бюджета (в среднем 55 %), а также в форме налоговых льгот и, в частности, путем освобождения от уплаты налога на недвижимость основных фондов, участвующих в предпринимательской деятельности. Однако, общая сумма налоговой экономии в 25 раз меньше суммы убытков от оказания универсальных почтовых услуг. Другие формы государственной поддержки в настоящее время для РУП «Белпочта» не применяются, и изменения ситуации в ближайшее время не предвидится. В этих условиях покрытие убытков от УПУ перекладывается на самого назначенного оператора.

Одной из форм прямого субсидирования, используемой в некоторых странах, является финансирование (покрытие убытков) оказания УПУ за счет средств отраслевого фонда, формируемого всеми операторами почтовой связи. Возможность создания такого фонда закреплена в законодательствах ряда стран, однако на практике его формирование сдерживается отсутствием реальной конкуренции на национальных рынках почтовых услуг. Так, например, несмотря на либерализацию, доля альтернативных операторов на почтовом рынке Испании составляет 7–11 %, в Нидерландах и Швеции – 5–7 %, в Дании и Германии – 3–5 % [1]. Подобная ситуация наблюдается и в Республике Беларусь, где доля альтернативных операторов в валовых доходах отрасли ничтожна.

Предварительный расчет показал, что для полного компенсирования убытков от оказания универсальных услуг на уровне первого полугодия 2013 года, необходима сумма более 40 млрд р. При условии полного возмещения убытков от оказания УПУ за счет компенсационного фонда при максимальной ставке отчислений в него в размере 1,5 % выручки, полученной от оказания почтовых услуг (по примеру платежей в резервный фонд универсального обслуживания электросвязи Республики Беларусь [2]), размер выручки альтернативных операторов должен составлять порядка 2666 млрд р., что в пять раз больше, чем фактическая емкость почтового рынка республики. Увеличение же суммы (ставки) платежа в данный фонд станет существенным препятствием для участия небольших операторов в данном бизнесе, что также ограничит возможности финансирования универсальной службы.

По вышеназванным причинам малоэффективным в настоящее время представляется и прямое субсидирование универсальных услуг за счет отчислений от платы за предоставление лицензий на оказание почтовых услуг.

Сценарий 2, предусматривающий изменение механизма финансирования предоставления УПУ, может быть реализован как комбинированный вариант, а именно, убытки от предоставления УПУ могут быть компенсированы частично за счет средств государственного бюджета, частично за счет созданного компенсационного фонда и частично за счет отчислений от платы за предоставление лицензий на оказание почтовых услуг. Однако, поскольку РУП «Белпочта» занимает монопольное положение на рынке почтовых услуг, то все названные альтернативные источники финансирования УПУ и, прежде всего, компенсационный фонд по существу будут формироваться за счет отчислений РУП «Белпочта». Это значит, что серьезных изменений в механизме финансирования УПУ не произойдет.

Традиционный механизм, который существует в большинстве стран ВПС, – это косвенное субсидирование, представляющее, по сути, монополию национального оператора в определенном почтовом секторе, называемом «защищенным». В данном сегменте за оператором универсальных услуг почтовой связи закрепляется право оказывать отдельные виды услуг по ценам существенно ниже, чем цены иных операторов. Так, например, в некоторых странах Европы, для альтернативных операторов тарифы на услуги «защищенных» сегментов устанавливаются в пять раз выше, чем для национального оператора. Косвенное субсидирование применяется и в Республике Беларусь. РУП «Белпочта», как назначенный оператор почтовой связи, предоставляющий универсальные почтовые услуги, имеет исключительное право на пересылку простых писем весом до двух килограммов и простых почтовых карточек, а также осуществление международной почтовой связи. Однако применение данного усиливает монополизацию рынка и не способствует либерализации почтового рынка.

Следовательно, сохранение существующих параметров универсальных почтовых услуг в условиях изменения механизма финансирования УПУ также как и при реализации первого сценария, не приведет к существенному улучшению экономического положения РУП «Белпочта». Кроме того, при этом возникнет ситуация, когда операторы связи будут находиться в неравных условиях по сравнению с другими предприятиями республики из-за дополнительных платежей для формирования компенсационного фонда и дополнительной платы за лицензию. Оказание универсальных услуг по тарифам, не покрывающим затраты на них, по-прежнему будет субсидировать не только население, но и бизнес, т.к. более 70% объема письменной корреспонденции, пересылаемой в республике, приходится на долю юридических лиц (по данным РУП «Белпочта» в 2012 году 77,35% писем и 44,41% посылок пересылались предприятиями. Населением – 22,65% и 55,59% соответственно).

Сценарий 3 предусматривает сохранение условий предоставления, уровня физической доступности сети, тарифов при изменении состава УПУ, что может быть реализовано двумя вариантами:

Первый вариант предусматривает переоценку размера зарезервированной зоны с последовательным ее снижением от 2 кг до 500 г и перевода письменной корреспонденции, превышающей установленную массу, в коммерческий сегмент. Реализация данного варианта должна сопровождаться обязательным изменением подходов к определению почтового продукта за счет использования таких категорий как: категория клиента, быстрота (частота) доставки, объем почтовых отправлений, исходящих от клиента.

Второй вариант, напротив, предполагает расширение состава универсальных почтовых услуг за счет включения в них посылок большей массы, заказных отправлений и отправлений с объявленной ценностью и прочих почтовых услуг. Подобная

практика уже существует во многих европейских странах, осуществивших за последнее десятилетие поэтапное расширение первоначального состава УПУ.

Сценарий 4 предусматривает сохранение состава, условий предоставления, уровня физической доступности сети при изменении механизма финансирования УПУ за счет увеличения тарифов. Предоставлять УПУ планируется по тарифам, покрывающим затраты на их оказание. При этом тариф определяется на основе полной себестоимости услуг, как без учета нормы прибыли – самоокупаемость УПУ (вариант 1), как и с ее учетом – рентабельное предоставление УПУ (вариант 2).

Исследования авторов показали, что за первое полугодие 2013 года, затраты РУП «Белпочта» покрывались тарифами только на 56,8 %. При этом средний тариф за 6 месяцев 2013 года составил 860,2 р. С 13 сентября 2013 года тариф на простые письма, карточки и посылки увеличился до 1600 р. При данном уровне тарифов покрытие затрат на УПУ доходами (за первое полугодие) составило бы 105,2 %, что обеспечило бы рентабельность УПУ – 5,2 % и рентабельность продаж УПУ – 5,0 %. В случае повышения тарифов до уровня 1700 р., рентабельность УПУ составила бы 11,8%, рентабельность продаж – 10%.

Оказание универсальной почтовой услуги на основе самоокупаемости и рентабельности существенно повлияет на обобщающие показатели деятельности РУП «Белпочта». Так, при установлении тарифов на уровне 1600 р. рентабельность продукции, работ, услуг предприятия может составить 7,3% (фактическое значение – 2,8%), а при тарифе 1700 р. – 8%.

Исследования, выполненные институтом социологии, показали, что 67,3% опрошенных потребителей почтовых услуг рассматривают как оптимальный тариф за пересылку простого письма в размере 3000 р., 90,7% – лояльно отнесутся к росту тарифа до 5000 р. Однако 59,2% респондентов указали, что 5000 р. для них – это максимально возможный уровень стоимости пересылки простого письма. Данные результаты подтверждают, что у РУП «Белпочта» есть возможность увеличивать тариф на УПУ до 1700 р. без риска вызвать отрицательную динамику спроса на универсальные услуги.

При реализации данного сценария создаются относительно равные условия для всех операторов почтовой связи, что делает почтовый рынок более привлекательным. Национальный оператор в этом случае не прибегает к перекрестному субсидированию, что позволяет ему аккумулировать необходимые средства для самофинансирования и развития. Государство избавляется от необходимости прямого субсидирования оператора, получает дополнительные средства в виде уплаченных налогов и, при этом, выполняет требования ВПС в части обеспечения предоставления универсальных почтовых услуг на своей территории.

Реализация *сценария 5* предусматривает сохранение состава, тарифов, механизма финансирования УПУ при изменении условий предоставления и уровня физической доступности почтовой сети и направлена на оптимизацию почтовой сети за счет автоматизации процесса предоставления услуг и обработки информации, оптимизации и модернизации системы логистики, трансформации организационной структуры РУП «Белпочта», изменения существующих подходов к нормированию элементов технологического процесса предоставления УПУ.

Как показало проведенное авторами исследование, сеть приема и доставки УПУ в Республике Беларусь отличается высоким уровнем физической доступности для потребителя и равномерностью распределения по территории Республики Беларусь. Ее обслуживание приводит к значительной сумме издержек постоянного характера

(амортизация, плата за землю, коммунальные платежи, налог на недвижимость) РУП «Белпочта», не покрываемых получаемыми доходами (в первую очередь, УПУ), следствием чего является низкая рентабельность реализованной продукции (работ, услуг) РУП «Белпочта». Следовательно, в результате реализации данного сценария должны быть определены такие параметры доступности сети почтовой связи и способы их достижения, которые являясь приемлемыми для потребителя и РУП «Белпочта», позволят назначенному оператору значительно сократить собственные издержки.

Сценарий 6 предусматривает изменение всех параметров УПУ, т.е.:

1) расширение состава УПУ за счет включения в их перечень заказной письменной корреспонденции до 2 кг, письменной корреспонденции с объявленной ценностью до 2 кг, секограмм и посылок до 10 кг;

2) увеличение тарифов на УПУ до уровня, обеспечивающего их самоокупаемость и, соответственно, изменение механизма финансирования УПУ за счет полученных доходов от оказания УПУ;

3) снижение уровня физической доступности почтовой сети при сохранении приемлемого качества предоставляемых услуг.

В случае реализации данного сценария необходимо учитывать степень развития конкуренции на рынке услуг почтовой связи в Республике Беларусь, которая сегодня находится на достаточно низком уровне. Выполнение вышеперечисленных условий предоставления УПУ (таблица 1), может быть затруднительно для частных операторов, что приведет к дальнейшему отсутствию конкурентов по основным почтовым услугам. Отсутствие реальной конкуренции, в свою очередь, сохранит за РУП «Белпочта» статус «монополиста» или организации, «занимающей доминирующее положение на рынке», что в условиях социально-ориентированной рыночной экономики не позволит ему уйти от государственного регулирования тарифов на оказанные услуги, т.е. ограничит возможности их повышения до уровня рентабельности. А это, соответственно, сделает невозможным полноценную реализацию данного сценария.

Таким образом, очевидно, что пересмотр характеристик предоставления универсальных почтовых услуг в Республике Беларусь является необходимым условием обеспечения устойчивого функционирования назначенного оператора, получения им финансовых ресурсов для самофинансирования инновационно-инвестиционного развития и повышения конкурентоспособности предприятия на внутреннем и внешнем рынках. В то же время, несомненным является и то, что при всем существующем многообразии подходов к возможным сценариям предоставления УПУ, идеальной модели данного процесса не существует. Поэтому, выбирая тот или иной сценарий для его реализации, следует, не ожидая мгновенного эффекта, объективно оценить возможные последствия его практического воплощения для всех участников почтового рынка и, опираясь на опыт европейских стран, осуществить поэтапное изменение условий предоставления универсальных почтовых услуг в течение определенного периода времени.

Список использованных источников

1. Мацковская, М. Галопом по Европам : что нового на почтовом рынке стран ЕС / М. Мацковская // Почта России [Электронный ресурс]. - 2010. - Режим доступа: <http://fc.russianpost.ru/editions/ru/home/journal/item?dfrom=01092010>. - Дата доступа: 15.10.2013.

2. О порядке формирования и использования средств государственного целевого бюджетного фонда универсального обслуживания (резерв универсального обслу-

живания): Указ Президента Республики Беларусь №96 от 20.02.2007 г. // зарегистрирован в Национальном реестре правовых актов Республики Беларусь 22 февраля 2007 г. N 1/8376

3. Статистический сборник о деятельности администраций связи в области связи и информатизации за 2011 год. – Москва: исполнительный комитет PSS. – Москва. – 2012. – 116.

4. Об утверждении Правил оказания услуг почтовой связи : постановление Совета Министров Респ. Беларусь, 7 сент. 2004 г., № 1111 // Нац. реестр правовых актов Респ. Беларусь. – 2004. - № 145. - 5/14830.

5. Статистический ежегодник Республики Беларусь 2013: стат. сборник / Национальный статистический комитет Республики Беларусь. – Минск, 2013. – 578 с.

6. Комплексный план реформы и развития почты. Руководство по разработке предложения по универсальной почтовой услуге (для стран с минимальным уровнем почтовых данных). – Минск, 2012.

7. Об утверждении Инструкции о порядке и сроках оказания универсальных услуг почтовой связи, а также сроках доставки других почтовых отправлений : постановление Министерства связи и информатизации Республики Беларусь, 14 июля 2006 г., № 22 // Нац. реестр правовых актов Респ. Беларусь. – 2006. - № 127. - 8/14779.

Рыбалтовская Е.С., ассистент

УО «Белорусский государственный экономический университет»

Минск (Беларусь)

ФОРМИРОВАНИЕ СТОИМОСТИ КРЕДИТОВ И ДЕПОЗИТОВ В УСЛОВИЯХ ДЕВАЛЬВАЦИОННЫХ ОЖИДАНИЙ

Традиционно для расчета величины процентной ставки по кредиту предлагается отталкиваться от базовой процентной ставки, увеличенной на премию за риск непогашения обязательства и за риск связанный со срочностью кредита (для долгосрочных кредитов). При этом базовая процентная ставка либо рассчитывается банком самостоятельно, исходя из своих планируемых расходов, а именно стоимости привлеченных ресурсов, отчислений в фонд обязательных резервов, операционных расходов, прочих банковских расходов, также налогов и желаемого уровня прибыльности. Либо в качестве базовой ставки как ориентир нижнего уровня стоимости кредита выступает ставка (прайм-рейт), установленная крупными банками по кредитам высококлассным заемщикам. В мире также распространено использование в качестве базовой ставки по кредиту ЛИБОР в связи с интернационализацией банковской системы [1, с.642, 2, с.231].

В практике банков при установлении процентных ставок ориентиром является ставка рефинансирования Национального банка Республики Беларусь, т.е. к установленной величине ставки рефинансирования банки добавляют некую величину процентных пунктов. Известно, что в каждом конкретном случае процентная ставка по кредиту может корректироваться в соответствии с категорией клиента, его кредитоспособностью, предоставленным видом обеспечения, целью, сроком кредита и другими факторами, что отражается в величине процента премии за риск. Так, например, рассматривая средние процентные ставки по кредитам в разрезе секторов экономики