

УДК 330:656.8

Альжаппарова Жансая Асанкызы – магистрант (г.Алматы, Казахская академия транспорта и коммуникаций им. М. Тынышпаева)

ИССЛЕДОВАНИЕ СФЕРЫ ПОЧТОВЫХ УСЛУГ В СОВРЕМЕННЫХ УСЛОВИЯХ

Почтовая связь в настоящее время представляет собой единый производственно-технологический комплекс технических и транспортных средств, обеспечивающий прием, обработку, пересылку и доставку разного рода почтовых отправлений и периодических изданий между абонентами внутри страны и за ее пределами. В статье освещены основные характеристики современного рынка услуг почтовой связи.

Пошта байланыс қызметі қазіргі таңда қабылдауды, өңдеуді, жіберуді, ел ішінде және одан басқа да тыс абоненттер арасында әртүрлі пошталық түзетуді, мерзімді жеткізуді қамтамасыз ететін техникалық және көлік құралдарының бірыңғай өндірістік-технологиялық кешені болып табылады. Мақала пошта қызметтерінің қазіргі заманғы нарығының негізгі сипаттамаларын көрсетеді.

Postal communication is currently a single industrial and technological complex of technical and transport means, providing reception, processing, sending and delivery of various postal fixes and periodicals between subscribers inside and outside the country. The article highlights the main characteristics of the modern market of postal services.

Исследование сферы почтовых услуг является важной составной частью функционирования и дальнейшего развития отрасли почтовой связи.

В данной статье рассмотрим один из наиболее динамично развивающихся рынков в Казахстане – рынок логистики. А если еще более подробно, то сегмент почтовых услуг этого рынка.

В Республике Казахстан национальным почтовым оператором является акционерное общество «Казпочта», одна из самых динамично развивающихся компаний на постсоветском пространстве. Осуществляет свою деятельность в соответствии с Законом Республики Казахстан 2003 года «О почте» и другими нормативными правовыми актами. С 2006 года единственным акционером АО «Казпочта» является АО «Фонд национального благосостояния «Самрук-Казына».

АО «Казпочта» предоставляет клиентам спектр современных качественных почтовых, финансовых и логистических услуг на всей территории Республики Казахстан.[1]

Основными видам оказываемых АО «Казпочта» услуг являются: пересылка и доставка письменной корреспонденции, бандеролей, посылок; пересылка и доставка крупногабаритных и тяжеловесных грузов; международная экспресс-почта (EMS-Kazpost); отслеживание почтовых отправок EMS; специальная связь; подписка на газеты и журналы; денежные переводы; прием платежей; выплата заработной платы, пенсий, социальных пособий и иных платежей; прием депозитов; расчетно-кассовое обслуживание; валютно-обменные операции; брокерское обслуживание; трансфер-агентские услуги; платежные карты.

По данным Brif Research Group почтовый сегмент ориентирован, прежде всего, на пересылку и обработку небольших отправок: документации, пакетов и бандеролей, посылок и небольших грузов (как правило, до 50-70 кг).

Этот рынок высоко конкурентный. На рынке присутствуют как крупнейшие мировые игроки (DHL), так и крупные местные игроки с богатым опытом и репутацией (КазПочта, Алем Тат и проч.). Есть компании, ориентирующиеся на низкие цены, а есть ориентирующиеся и на широкий список дополнительных услуг опций и сжатые сроки отправки. Таким образом, почти все традиционные ниши этого рынка заполнены.

Компании работают над оптимизацией портфеля услуг, освоение новых направлений и снижением издержек. То есть активно стараются превзойти конкурентов.

В 2016 году суммарный объем почтовых услуг в Казахстане составил около 37 млрд. тенге (данные агентства РК по статистике). Это на 6 млрд. тенге выше, чем в предыдущий год. За период с 2008 года рынок в денежном выражении вырос почти в 4,5 раза (рис.1)[1]. При этом следует отметить, что индекс физического объема (т.е. темпы роста, скорректированные с учетом инфляции) последние пару лет замедляется.

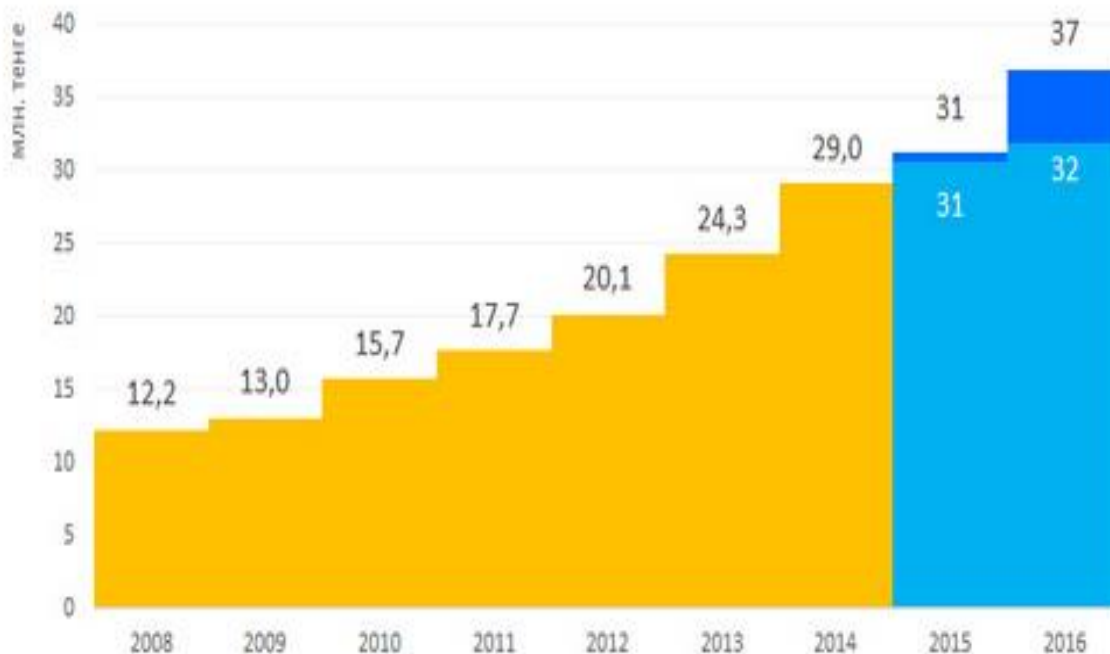


Рисунок 1- Объемы оказанных почтовых услуг в Республике Казахстан

На ближайшие два года существуют два варианта прогноза развития: оптимистичный и пессимистичный. В обоих прогнозах суммарный объем рынка будет расти в ближайшие 2 года, но с разными темпами. Согласно первому в текущем году прирост немного увеличится, суммарный объем услуг составит около 31,2 млрд. тенге. «Рынок готовится к старту» из-за новых инфраструктурных проектов, предстоящего ЕХРО-2017, роста активности Интернет-торговли и усиления активности бизнеса. Уже в 2016 году объем рынка увеличился значительно и составляет около 32 млрд. тенге.

Пессимистичный прогноз подразумевает продолжение тенденции замедления темпов роста, т.е. рынок так и не сможет найти нового базиса для роста, исчерпывая старые предпосылки роста. Основной локомотив рынка – корпоративный сектор будет сокращать расходы на почтовые услуги. В этом прогнозе суммарный объем рынка в 2015 году также составляет около 31 млрд. тенге. В 2016 году объем немного выше-32 млрд. тенге.

Следует отметить, что около 41% рынка обеспечивается за счет услуг по пересылке документации и писем. 30% – это вклад сегмента по пересылкам посылок и бандеролей.

Тройка лидеров достаточно стабильна на протяжении последних пяти лет. Это крупнейший национальный почтовый оператор КазПочта, который благодаря своему широчайшему охвату и имиджу обеспечивает более половины рынка. На втором месте крупная международная логистическая компания DHL (13-15%) / На третьем месте еще один международный игрок – PONY express (7-9%) рынка (рис.2)[1].



Рисунок 2-Оптимистический и пессимистический прогнозы развития

В перспективе АО «Казпочта» предполагает расширение профильного бизнеса «Почтовые услуги», усиление логистических функций и подготовку к выходу на внешний рынок, развитие финансовых услуг.

Ежегодно в Республике Казахстан обрабатывается более 89 млн. отправлений письменной корреспонденции; более 6,5 млн. посылок; около 415 тыс. отправлений ускоренной почтой EMS; около 330 млн. экземпляров периодических изданий. Почтовые услуги предоставляют более 2290 стационарных отделений связи.

Основными базовыми показателями, применяемыми в настоящее время для оценки качества услуг, оказываемых операторами почтовой связи потребителям, являются:

- утраты и хищения почтовых отправлений;
- недостачи и хищения переводных средств в денежных единицах;
- «точность доставки»- процент почтовых отправлений, доставляемых в контрольные сроки.

Универсальные услуги почтовой связи характеризуются следующими параметрами качества:

- количество обслуживаемых адресов в стране;
- единый тариф на определенные категории услуг;
- скорость доставки корреспонденции;
- точность и частота доставки;
- плотность отделений почтовой связи.[2]

Развитие почтовых услуг требует проведения соответствующей государственной политики, учитывающей, в том числе особенности рынка услуг почтовой связи. Органами государственной власти регулярно рассматриваются вопросы развития этой сферы, намечаются цели и определяются задачи по их достижению. Результаты этой работы отражаются в законодательных актах, решениях государственных органов и нормативных документах национальных администраций связи. Анализ проблем в сфере почтовых услуг, имеющих место в Казахстане, в странах СНГ, а также мирового опыта развития этого сегмента связи позволяет отметить, следующее:

- дальнейшее развитие сферы почтовых услуг должно быть направлено в первую очередь на повышение их универсальности и доступности и будет осуществляться в целях:

- повышения качества оказываемых услуг почтовой связи и расширения их перечня за счет внедрения новых технологий;

- активизации рыночных механизмов в сфере почтовых услуг, развития конкуренции, создания благоприятных условий для развития предпринимательства;

- повышения инвестиционной привлекательности организаций, специализирующихся в сфере почтовых услуг;[3]

- совершенствования механизмов защиты прав потребителей почтовых услуг.

Для достижения этих целей требуется ряд условий, в том числе наличие: системы нормативно-правового регулирования деятельности в области почтовой связи; установленного порядка лицензирования деятельности по оказанию услуг почтовой связи; эффективно действующих механизмов финансирования (кредитования) организаций, осуществляющих деятельность по оказанию услуг почтовой связи; системы объективных показателей для оценки качества услуг почтовой связи, соответствующих требованиям экономики и потребностями потребителя; эффективной системы мониторинга состояния и тенденций развития рынка услуг почтовой связи.[4]

Таким образом, для развития современная почтовая связь должна использовать новую клиентоориентированную политику, задача которой – предоставить клиентам на всей территории страны широкий спектр современных и востребованных услуг, одновременно обеспечив их доступность и высокое качество.

ЛИТЕРАТУРА

1. <http://nb.kz/6983/>
2. Винокуров А.Ю. Влияние почтовой связи на социально-экономическое развитие регионов // Интеграл. 2012. №2. С. 90-91
3. Исследование и разработка тарифов на услуги почтовой связи. Отчет по НИР. Рук. А.Ф.Сайфутдинов.- МТУСИ:- М.- 1994.
4. Володина Е.Е. О методологии изучения рынка почтовых услуг и прогнозирования развития почты. Деп. ВИНТИ, N1920-СВ. -М.: 1992. - С.6-23