

На правах рукописи

КУРАТОВА ЛЮБОВЬ АЛЕКСАНДРОВНА

ФОРМИРОВАНИЕ КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ
ОРГАНИЗАЦИЙ ПОЧТОВОЙ СВЯЗИ

Специальность 08.00.05 -

«Экономика и управление народным хозяйством:
экономика, организация и управление предприятиями,
отраслями, комплексами (маркетинг)»

АВТОРЕФЕРАТ

диссертации на соискание ученой степени
кандидата экономических наук

Екатеринбург – 2013

Диссертационная работа выполнена в Федеральном государственном бюджетном учреждении науки Институте социально-экономических и энергетических проблем Севера Коми научного центра Уральского отделения Российской академии наук

Научный руководитель доктор экономических наук, профессор **Фаузер Виктор Вильгельмович** (Россия), руководитель отдела социально-экономических проблем ФГБУН «Институт социально-экономических и энергетических проблем Севера Коми НЦ УрО РАН», г. Сыктывкар

Официальные оппоненты доктор экономических наук, профессор **Неганова Валентина Петровна** (Россия), заведующая сектором развития агропродовольственных систем и маркетинговых исследований ФГБУН «Институт экономики Уральского отделения РАН», г. Екатеринбург

кандидат экономических наук, доцент **Минина Татьяна Борисовна** (Россия), профессор кафедры маркетинга и международного менеджмента ФГБОУ ВПО «Уральский государственный экономический университет», г. Екатеринбург

Ведущая организация ФГБОУ ВПО «Сыктывкарский государственный университет», г. Сыктывкар

Защита диссертации состоится 20 ноября 2013 г. в 10.00 часов на заседании диссертационного совета Д.004.022.02 на базе Федерального государственного бюджетного учреждения науки Института экономики Уральского отделения Российской академии наук по адресу: 620014, г. Екатеринбург, ул. Московская, д.29.

С диссертацией можно ознакомиться в библиотеке, с авторефератом – в библиотеке и на сайте ФГБУН «Институт экономики Уральского отделения РАН» (<http://www.uiec.ru>).

Автореферат разослан «18» октября 2013 года

Ученый секретарь диссертационного совета,
доктор экономических наук, доцент

Ю.Г. Лаврикова

ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

Актуальность темы исследования. Конкурентоспособность является основной стратегической задачей любой организации. Для достижения конкурентоспособного положения на рынке товары или услуги организации должны выступать как средство решения определенной проблемы потребителей. Не случайно спецификой формирования конкурентоспособности организаций почтовой связи во всем мире являются оценка и регулирование деятельности с учетом степени удовлетворения потребностей в услугах и параметров качества предоставляемых услуг. Какова бы ни была величина спроса предприятия почтовой связи обязаны обеспечить нужды потребителей.

Почтовые услуги дают потребителю возможность обмена информацией с помощью писем, пересылки товарно-материальных ценностей – посылок, денежных переводов. При этом наиболее важными являются скрытые потребности от покупки не самого перемещения сообщения или товарно-материальных ценностей, а выгод получаемых от них. Для потребителей при получении почтовых услуг важна их доступность, срочность передачи, сохранность и целостность сообщения. Поэтому при формировании конкурентоспособности организации почтовой связи должны ориентироваться не на сферу сбыта, а на улучшение производства и потребления услуг, выявляя потребительские свойства, формирующие спрос. Изучение мотивов и выгоды потребителей от пользования услугами почтовой связи позволяет повысить уровень конкурентоспособности услуг.

При формировании конкурентоспособности организациям почтовой связи необходимо обеспечить доступность услуг для всех слоев населения и общественного производства, стабильность и надежность сети почтовой связи, повысить качество услуг и уровень сервиса в соответствии с нуждами потребителей.

Неоднородность территории России, с точки зрения уровня конкуренции и структуры потребительского спроса, обуславливает необходимость разного подхода к формированию конкурентоспособности организаций почтовой связи в сильно различающихся регионах страны.

Для формирования конкурентоспособности организаций почтовой связи необходимо наличие объективной методики, а ошибка в выборе метода может привести к принятию неправильных управленческих решений.

В современной экономической литературе существует много подходов и инструментов к формированию конкурентоспособности организаций. Но теоретико-методологические основы формирования конкурентоспособности организаций почтовой связи, подходы к комплексному исследованию факторов, влияющих на спрос на услуги почтовых организаций, недостаточно разработаны и требуют дальнейших теоретических исследований и практических разработок.

Таким образом, тема диссертационной работы – формирование конкурентоспособности организаций почтовой связи, является актуальной.

Уровень изученности проблемы. Существенный вклад в решение проблем конкуренции и исследование конкурентоспособности на различных ее

уровнях внесли российские и зарубежные исследователи: Кротков А.М., Лифиц И.М., Минина Т.Б., Минько Э.В., Паничкина Г.Г., Портер М., Степанов Л.В., Фатхутдинов Р.А., Щиборщ К.В. и др.

Разработкой методов оценки конкурентоспособности услуг занимались Голубков Е.П., Зулкарнаев И.У., Кревенс Дэвид В., Лапуста М.Г., Пономарева Т.А., Супрягина М.С.

Особенности конкурентоспособности услуг рассмотрены в работах Кретьова И.И., Марковой В.Д., Нагапетьянца Н.А. и др.

Развитию экономики региона посвящены работы Анимицы Е.Г., Бочко В.С., Гранберга А.Г., Лаженцева В.Н., Минакира П.А., Татаркина А.И., Фаузера В.В. и др.

Существенный вклад в теорию и методологию формирования конкурентоспособности, ее инструментов, стратегий повышения конкурентоспособности услуг, предприятия, региона внесли представители уральской научной школы: Важенина И.С., Капустина Л.М., Неганова И.С., Пичурин И.И., Попов Е.В., Романова О.В. и др.

Теоретическим и практическим вопросам экономики связи посвящены работы Анисимова С.Ю., Батый Р.А., Гавердовской Г.П., Деминой Е.В., Добычиной Л.Я., Иванова В.Р., Тарасовой Н.П., Шелихова В.В. и др.

Вопросы управления деятельностью почтовых организаций рассмотрены в исследованиях таких ученых, как Барсук В.А., Верховая Г.В., Голубицкая Е.А., Мацнев В.Н., Срапионов О.С., Шимшилашвили Р.Ф. и др.

Оценка состояния и использования финансовых ресурсов почтовой связи исследована в работах Горелик М.А., Давыдова Г.Б., Кузовковой Т.А., Шаманского Г.Н.

Зарубежный опыт управления почтовой связью освещен Caitlin McDevitt, Dan Roberts, Edouard Dayan, Faryal Mirza, Hibah Yousuf, Jose Ansyn, Laurent Widmer, Luisa Anderloni, Ted O'Callaghan, Rheal LeBlanc и др.

История развития почтовой связи рассмотрена Вигилевым А.Н., Козловым В.А., Марченковым В.К., Мурыгиной Н.Н., Мясниковым А.Л. и др.

Теоретические подходы экономико-математического анализа предприятия обоснованы в работах Грищенко О.В., Дубровой Т.А., Дюрана Б., Ефимовой М.Р., Кобзаря А.И., Ковалева А.И., Кононенко О., Орловой И.В., Халафяна А.А., Шеремета А.Д. и др.

Совершенствование системы планирования и прогнозирования развития почтовой связи являлись предметом исследования Воронкова В.А., Голубицкой Е.А., Грищенко О.В., Губина Н.М., Добронравова А.С., Дорохова Б.С., Ереминой З.П., Мольнар К., Подгорецкого И.А., Салютиной Т.Ю., Тарасовой С.А., Холодарь В.И. и др.

Однако теоретико-методологические основы формирования конкурентоспособности организаций почтовой связи, подходы к исследованию внешних и внутренних факторов, влияющих на потребительский спрос на услуги организаций почтовой связи недостаточно разработаны и требуют дальнейших теоретических исследований и практических разработок.

Объект исследования – конкурентоспособность организаций почтовой

связи.

Предмет исследования – организационно-экономические отношения в процессе формирования конкурентоспособности организаций почтовой связи.

Цель исследования – развитие теоретических и методических подходов к формированию конкурентоспособности организаций почтовой связи.

Задачи исследования:

- дать авторское определение понятия «конкурентоспособность организаций почтовой связи» и классифицировать специфические свойства почтовых услуг;

- обосновать авторскую типологию факторов конкурентоспособности услуг организаций почтовой связи;

- разработать методику оценки влияния факторов на конкурентоспособность организаций почтовой связи и обосновать направления ее формирования.

Теоретическую и методологическую основу исследования составили труды отечественных и зарубежных ученых, в которых содержатся идеи и концепции, посвященные теоретическим и практическим вопросам изучения конкурентоспособности услуг организаций, управления предприятиями почтовой связи, истории развития почтовой связи, экономико-математического анализа деятельности организаций.

В ходе исследования использовались общенаучные методы познания: причинно-следственный и логико-структурный анализ и синтез; прикладные экономико-статистические методы: систематизация статистической информации, составление информационно-аналитической базы данных; экономико-математические методы (корреляционный, факторный и кластерный анализ временных рядов) и прогнозирование; социологические методы сбора информации: интервью, анкетирование, наблюдение.

Информационной базой исследования послужили законодательные и нормативно-правовые документы Российской Федерации, регламентирующие значение, функции, виды, характеристики почтовой связи; данные официальной статистики; материалы сайтов сети Интернет; материалы периодической печати; расчеты и их результаты, полученные в процессе исследования доминирующих факторов.

Особое место в эмпирической базе исследования занимают проведенные социологические опросы. Качественным методом сбора информации послужили двадцать интервью с населением г. Сыктывкара, проведенные в 2011 г. с целью более детального анализа проблемы, уточнения уровня восприятия потребителями конкурентоспособности услуг филиала Почты России в Республике Коми, а также для дальнейшей разработки или уточнения вопросов анкеты. Количественным методом сбора информации послужило анкетирование клиентов Почты России, проведенное дважды в 2007-2009 гг. и в 2012 г. Общий объем выборки в 2007-2009 гг., как и в 2012 г. составил шестьсот респондентов. Результаты анкетирования 2012 г. были проанализированы в сравнении с результатами анкетирования, проведенным в 2007-2009 гг.

В ходе диссертационного исследования автором получены следующие **научные результаты, обладающие научной новизной и являющиеся предметом защиты:**

- дано авторское определение понятия «конкурентоспособность организаций почтовой связи», как характеристики, выражающей степень отличия положения организации на данном рынке по сравнению с конкурентами как за счет способности доступно и в кратчайшие сроки удовлетворять нужды потребителей, так и за счет коммерческой эффективности данной деятельности; предложена классификация специфических особенностей услуг почтовой связи (п. 9.9 Паспорта специальности 08.00.05);

- обоснована авторская типология факторов конкурентоспособности услуг организаций почтовой связи, отличающихся интенсивностью и характером воздействия на спрос потребителей на различные виды почтовых услуг. На основе авторской типологии конкретизирована сущность рыночной активности организаций почтовой связи, сочетающая широкий спектр факторов, отличающихся по социально-экономической природе, по интенсивности и характеру воздействия, по специфике и масштабу распространения (п. 9.9 Паспорта специальности 08.00.05);

- разработана методика оценки влияния факторов на конкурентоспособность организаций почтовой связи, основанная на определении потребительского спроса на различные виды почтовых услуг. Отличие авторской методики от существующих заключается в сравнении прогнозов объемов услуг по динамическим рядам данных и по рядам данных по регионам России, что позволило дополнительно выявить и учесть такие группы факторов, как «финансово-экономические факторы», «разветвленность инфраструктуры почтовой организации», «экономико-географическое положение почтовой организации». Обоснованы приоритетные направления формирования конкурентоспособности организаций почтовой связи, включающие обеспечение доступности почтовых услуг, срочности их оказания и сохранности почтовых отправлений (п. 9.17 Паспорта специальности 08.00.05).

Практическая значимость работы заключается в том, что ее основные положения и выводы могут быть использованы: организациями почтовой связи, а также организациями любой отрасли народного хозяйства Российской Федерации при разработке управленческих решений по формированию конкурентоспособности; исследовательскими организациями при разработке теоретико-методологических подходов к формированию конкурентоспособности; при подготовке учебных курсов «Маркетинговые исследования», «Экономика организации», «Экономика связи» для студентов высших учебных заведений.

Апробация результатов исследования. Основные положения и результаты исследований докладывались на международных, всероссийских и межрегиональных конференциях: Актуальные проблемы экономики, политики и права в современной России: Межрегиональная научно-практическая конференция (г. Азов, 2010 г.); Проблемы развития экономики и сферы сервиса

в регионе: IV и V Международная научно-практическая конференция (г. Сыктывкар, 2010-2011 гг.); Экономика, финансы и менеджмент: проблемы и перспективы развития: Всероссийская конференция молодых ученых (г. Казань, 2010-2011 гг.); Социально-экономическое развитие сферы сервиса: I и II Всероссийская научно-практическая конференция молодых учёных и студентов (г. Сыктывкар, 2010-2011 гг.); Политические, экономические и социокультурные аспекты регионального управления на Европейском Севере: IX, X и XI Всероссийская (с международным участием) научно-теоретическая конференция (г. Сыктывкар, 2010-2012 гг.); Россия-XXI век: III и IV Всероссийская молодежная научно-практическая конференция (г. Владивосток, 2010-2011 гг.); Экономика: современное состояние и перспективы развития: Всероссийская научно-практическая конференция студентов и аспирантов (г. Казань, 2010 г.); Актуальные проблемы гуманитарных, юридических и экономических наук в современной России: II Всероссийская научно-практическая конференция (г. Кумертау, 2010 г.); Инновационные технологии в производстве, науке и образовании: Международная научно-практическая конференция (г. Грозный, 2010 г.); III и IV Всероссийская зимняя школа по институциональной экономике (г. Екатеринбург, 2010-2011 гг.); Научно-практические исследования и проблемы современной молодежи: II Международная молодежная научно-практическая конференция (г. Елабуга, 2010 г.); Модернизация России: ключевые проблемы и решения: XI Международная научная конференция (г. Москва, 2010 г.); Севергеоэкотех-2011: XII Международная молодежная научная конференция (г. Ухта, 2011 г.); Исследования молодежи – экономике, производству, образованию: II Всероссийская молодежная научно-практическая конференция (г. Сыктывкар, 2011 г.); Студенчество в науке – инновационный потенциал будущего: Всероссийская научно-практическая конференция (г. Набережные Челны, 2011 г.); Law, economy and management in modern ambience: 3rd International Conference «LEMIMA 2013» (Belgrade, Serbia, 2013).

Публикации по теме исследования. Основные положения работы нашли отражение в 41 научной публикации автора, общим объемом 13,7 п.л., в том числе в 5 рецензируемых научных журналах, рекомендованных Высшей аттестационной комиссией Министерства образования и науки Российской Федерации для опубликования основных научных результатов диссертаций.

Структура работы. Диссертация состоит из введения, трех глав основного текста, заключения, библиографии. Библиография включает 291 источник. Основное содержание работы изложено на 165 страницах машинописного текста, включает 32 таблицы, 32 рисунка.

Во введении обосновывается актуальность темы, ставятся цели и задачи, определяются объект, предмет исследования, характеризуется научная новизна и практическая значимость полученных результатов.

В первой главе «Теоретические основы формирования конкурентоспособности организаций почтовой связи» изучается сущность и значение конкурентоспособности в процессе управления организаций. Обоснована специфика формирования конкурентоспособности организаций

почтовой связи в России и за рубежом. Выявляются принципы управления конкурентоспособностью организаций почтовой связи в России.

Во второй главе «Методические подходы к формированию конкурентоспособности организаций» проанализирован существующий методический инструментарий формирования конкурентоспособности организаций. Обоснована методика формирования конкурентоспособности организаций почтовой связи. Приведена авторская типология факторов, влияющих на потребительский спрос организаций.

В третьей главе «Направления формирования конкурентоспособности организаций почтовой связи» с использованием предложенной методики определены факторы потребительского спроса на рынке услуг почтовой связи. Спрогнозирован спрос на услуги Почты России. Даны рекомендации по формированию конкурентоспособности Почты России.

В заключении представлены основные выводы и результаты исследования, а также формулируются рекомендации по их практическому применению.

ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ ДИССЕРТАЦИОННОГО ИССЛЕДОВАНИЯ, ВЫНОСИМЫЕ НА ЗАЩИТУ

1. Дано авторское определение понятия конкурентоспособности организаций почтовой связи; предложена классификация специфических особенностей услуг почтовой связи.

В первой главе диссертационной работы автором обосновано, что спецификой формирования конкурентоспособности организаций почтовой связи во всем мире являются оценка и регулирование деятельности с учетом степени удовлетворения потребностей в услугах и параметров качества предоставляемых услуг. Спрос и предложение на почтовые услуги сложно отделить друг от друга, из-за их невещественного характера и неотделимости процессов производства и потребления.

Анализ имеющихся научных работ в данной области выявил множество определений понятия «конкурентоспособность», которые даются в зависимости от конкретных целей, задач исследования, изучаемого объекта или субъекта рыночных отношений, масштабов деятельности. В научной литературе нет определения конкурентоспособности услуг предприятий почтовой связи. В диссертационной работе дано определение *конкурентоспособности организаций почтовой связи*, как характеристики, выражающей степень отличия положения организации на данном рынке по сравнению с конкурентами как за счет способности доступно и в кратчайшие сроки удовлетворять нужды потребителей, так и за счет коммерческой эффективности данной деятельности.

При формировании конкурентоспособности организаций почтовой связи необходимо учитывать специфические особенности предоставляемых ими услуг, классифицированные в диссертации на две группы. Первая группа особенностей, отражающая характер потребления почтовых услуг:

- специфичность потребления – почтовые услуги являются неосязаемыми (эффект от пересылки почтового отправления нельзя потрогать), неотделимыми от средств и работников почтовой связи, не сохраняемыми (эффект от пересылки почтового отправления нельзя повторить, заменить), непостоянны по качеству (зависят от соблюдения времени обработки, транспортировки и перевозки) и невещественны (отсутствие сырья или основных материалов; предмет труда – транспортировка материальных ценностей в принятом от отправителя виде);

- срочность – в качестве норматива служат контрольные сроки прохождения. На сроки оказания услуги сильнейшее влияние оказывает следующая ниже особенность;

- незавершенность производственного процесса в рамках одного объекта – почтовое отправление принимает один объект почтовой связи, доставляет другой, между ними возможен еще ряд объектов почтовой связи, выполняющих промежуточные операции;

- сохранность и целостность – искаженный, утраченный текст или вложение почтового отправления не несут потребительских свойств, что вызывает необходимость стандартизации;

- конфиденциальность – тайна переписки и почтовых отправлений;

- доступность – широкая сеть отделений почтовой связи и социально ориентированные тарифы на услуги, соответствующие платежеспособному спросу широких слоев потребителей;

- предварительный характер оплаты – услуга оплачивается покупателем до ее создания;

- непрерывность – процесс оказания услуг непрерывен во времени с момента приема почтового отправления от отправителя до момента его вручения адресату.

Вторая группа особенностей, отражающих особенности оказания услуг организациями почтовой связи:

- процесс воспроизводства – для сферы услуг организаций почтовой связи характерна неотделимость процессов производства (прием), распределения (обработка документации, сортировка, перевозка) и обмена (выдача) почтового отправления;

- перераспределение почтовых тарифов – в процессе оказания услуги задействованы несколько участников (филиалы Почты России, почтовые организации других стран, контрагенты);

- двойственный характер экономики – выполнение социальной миссии предоставления услуг всем слоям населения по доступным тарифам сочетается с самофинансированием развития.

- участие в производственном процессе собственных и привлеченных основных фондов – в технологическом процессе перемещения почтовых отправлений участвуют не только средства производства почтовой отрасли, но материальные и трудовые ресурсы, принадлежащие другим ведомствам, а иногда и почтовым администрациям разных стран (например, транспорт, дороги, линии электросвязи, пути сообщения и т.д.);

- стандартизованность - единые правила, стандарты, методы работы, тарифы, контрольные сроки прохождения почтовых отправок на всей территории страны;

- различная интенсивность оказания услуг, с точки зрения неравномерности во времени и пространстве потребительского спроса – основная нагрузка почтовых отправок приходится на предпраздничные и праздничные периоды, на периоды массовой рассылки государственными учреждениями информационных писем населению. Это вызывает необходимость создания значительных резервов производственных мощностей, которые большую часть времени остаются незагруженными;

- работа в режиме ожидания – пользователь услуг почтовой связи определяет удобное для него время начала оказания услуги. Объект почтовой связи должен незамедлительно приступить к оказанию услуги;

- дистанционность производственного процесса – удаленность взаимодействующих производственных звеньев организаций почтовой связи вызывает необходимость наличия большого количества транспортных сетей.

В диссертационной работе рассматривался один из видов российской почтовой связи, установленный законодательно – почтовая связь общего пользования. К области деятельности организаций почтовой связи согласно «Общероссийского классификатора видов экономической деятельности» отнесены услуги доставки письменной корреспонденции и посылочной почты, осуществление почтовых переводов денежных средств, оказываемые на основании лицензий. А также услуги по доставке экспресс-почты и подписки на печатные издания.

На рынках услуг доставки письменной корреспонденции, посылок и экспресс-почты конкурируют государственный почтовый оператор (ФГУП «Почта России») и более 440 частных курьерских компаний и служб экспресс-доставки. По услуге доставка и выплата пенсий конкуренцию Почте России составляют банковские и иные организации, с которыми Пенсионный фонд РФ заключил договоры. Денежные переводы можно отправить на почте или с помощью систем денежных переводов, которые сотрудничают с банковскими и иными организациями или имеют собственные представительства. Прием подписки осуществляют подписные агентства, издательства, Почта России. Почта России является естественной монополией только по услуге пересылки внутренней письменной корреспонденции (почтовых карточек, писем, бандеролей), которая относится к универсальным услугам почтовой связи, что рекомендовано Всемирным Почтовым Союзом и является мировым стандартом. По данной услуге невозможна конкуренция в полном масштабе и свободное ценообразование из-за ее социальной значимости.

Доля государственного почтового оператора на рынке экспресс-доставки составляет 6,6%, денежных переводов – 15%, посылок – 26%, выплаты и доставки пенсий – 50%, подписки – 69%, письменной корреспонденции в целом – 75% (но в подсегменте отправок от организации к организации доля составляет 40%, а в подсегменте от организаций к населению – 70%).

У услуг организаций почтовой связи есть как потребители, так и

покупатели, не всегда являющиеся одним и тем же лицом. Для услуги «Письменная корреспонденция» основными покупателями (отправителями писем) будут являться государственные и частные организации и различные группы населения (учащиеся, работающие, пенсионеры). Покупателями услуги «Отправка посылок» в первую очередь будут являться организации, занимающиеся продажами через Интернет, оптовые организации. Потребителем этих видов услуг является получатель письма или посылки. Основными покупателями услуги «Экспресс-доставка» являются крупные, средние частные организации, имеющие сеть филиалов, представительств и дочерних компаний, а также различные группы населения.

Для услуги «Денежные переводы» среди покупателей можно выделить различные группы населения (учащиеся, работающие, пенсионеры) отправляющие перевод физическому лицу или организации; организации, отправляющие перевод населению. А потребителями будут выступать получатель денежного перевода. Основными покупателями услуги «Выдача пенсий и социальных пособий» будут выступать государственные организации, например Пенсионный фонд РФ, Агентство по социальному развитию и др., основными потребителями – пенсионеры и другие получатели пособий (учащиеся, работающие). В услугу «Доставка печатных изданий» входят доставка печатных изданий по подписке и для продажи в розницу. Доставку печатных изданий по подписке до газетного узла оплачивает издательство, от газетного узла до места назначения – подписчик (население, организация). Доставку печатных изданий для продажи в розницу до газетного узла оплачивает издательство, от газетного узла до почтового отделения – почта. Потребителями являются население и организации.

Городской сегмент рынка услуг почтовой связи наиболее привлекательный на оказание почтовых услуг, т.к. в котором сосредоточено большинство организаций. Сельскому сегменту характерны низкая плотность населения, слабое развитие транспортных магистралей, недостаточная развитость рыночной инфраструктуры, что приводит к увеличению себестоимости услуг. Поэтому деятельность частных почтовых организаций чаще всего ограничена оказанием рентабельных почтовых услуг в крупных городских населенных пунктах. Частные почтовые операторы, не имея представительство в регионе, могут открыть его при объявлении конкурса на отправку почтовых отправлений по заказу государственных структур. Часто они прекращают свою деятельность в период кризисных явлений в экономике, особенно в отдаленных от центра регионах.

2. Обоснована авторская типология факторов конкурентоспособности услуг организаций почтовой связи, отличающихся интенсивностью и характером воздействия на спрос потребителей на различные виды почтовых услуг.

Во второй главе диссертации показано, что спрос на услуги организаций почтовой связи зависит от множества факторов. Комплексный анализ факторов необходим для количественного определения степени их совокупного влияния на величину текущего и перспективного спроса на услуги, оценки зависимости спроса от факторов и прогнозирования объемов услуг. Разнонаправленность воздействия факторов, всеобщий и конкретный характер их воздействия говорят о необходимости разработки типологии факторов, которая позволяет произвести отбор факторов, влияющих на спрос для каждого вида почтовых услуг; исследовать закономерности формирования и развития платежеспособного спроса на почтовые услуги. Отличие типологии от введенных ранее заключается в конкретизации сущности рыночной активности организаций почтовой связи, сочетающей широкий спектр факторов, отличающихся по социально-экономической природе, по интенсивности и характеру воздействия, по специфике и масштабу распространения.

Для выявления факторов в диссертационной работе был проведен маркетинговый анализ рынков шести видов услуг Почты России, по таким направлениям, как: изучение рынков почтовых услуг (письменная корреспонденция, посылки, денежные переводы, пенсии, EMS, печатные издания) с помощью вторичной и первичной информации, методики оценки качества обслуживания, анкеты качественных показателей; социологические опросы (двадцать интервью с населением г. Сыктывкара, анкетирование 600 клиентов Почты России, проведенное дважды в 2007-2009 гг. и в 2012 г.).

По выявленным факторам были собраны статистические данные за период 2005-2012 гг. Общее количество внутренних факторов составило 37, внешних – 111. В качестве зависимых факторов рассматривались объемы шести почтовых услуг за период 2005-2012 гг.

Факторы, оказывающие влияние на спрос на почтовые услуги для всех потребительских сегментов были разделены по видам (рис.1). Внутренние: разветвленность инфраструктуры (почтамты, отделения почтовой связи и др.); персонал (численность работников, почтальонов и др.); основные средства (почтовые ящики, штемпелевальные машины, тележки, почтовые автомобили и др.); финансово-экономические факторы почтовых организаций (коэффициенты ликвидности, рентабельности, собственный капитал и др.). Внешние: численность населения; ВВП; инфляция и др.

Региональные: доходы местных бюджетов, валовой региональный продукт и др. Федеральные: инфляция, ВВП и др.

Финансово-экономические: доходы/расходы местных бюджетов; инвестиции в основной капитал; доходы населения; средний размер пенсий; уровень потребительских цен и др. Социально-экономические: численность населения; численность мужчин, женщин; миграция и др. Хозяйственная деятельность организаций: количество юридических лиц, среднегодовая

численность работников; среднемесячная заработная плата работников организаций и др. Экономико-географическое положение: площадь региона; численность городов, сел, расстояние от столицы региона до Москвы и др.

Общие: протяженность автомобильных дорог, протяженность железнодорожных путей, количество автомобилей и др. Специализированные: протяженность почтовых маршрутов, количество почтовых автомобилей и др.

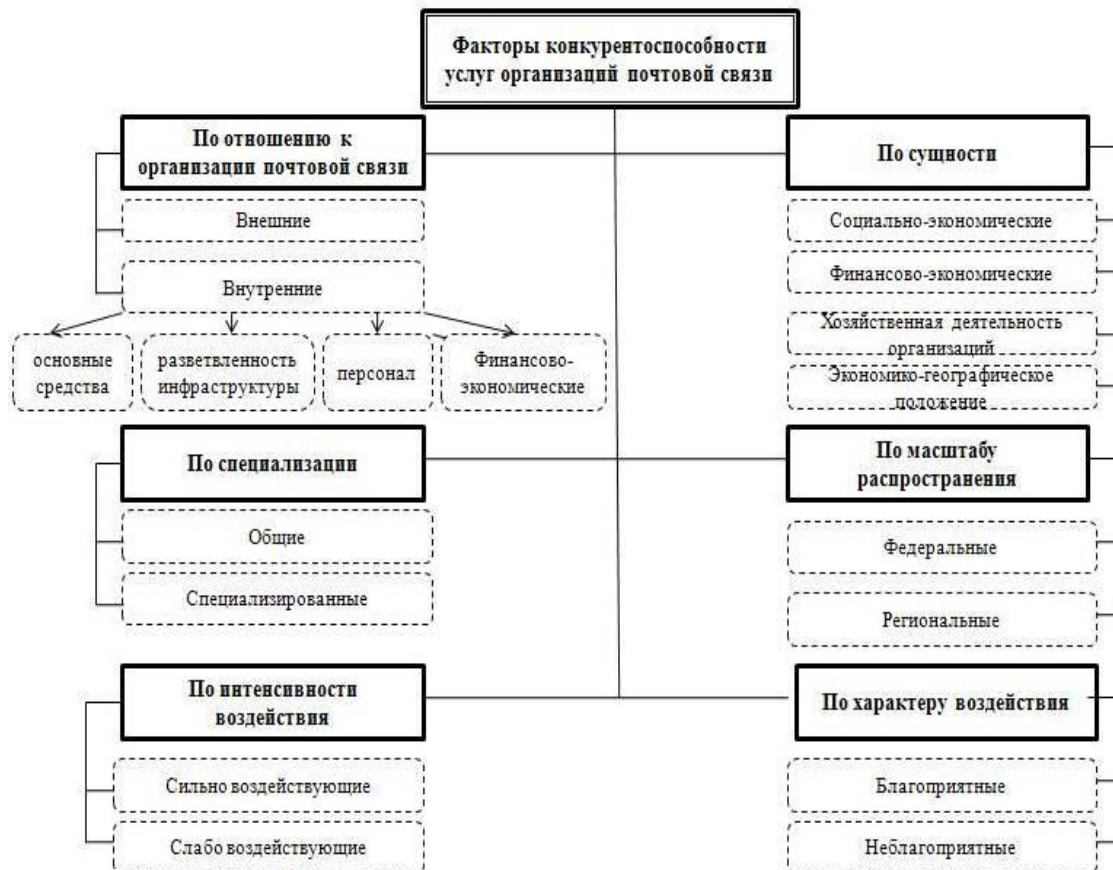


Рисунок 1 – Типология факторов конкурентоспособности услуг организаций почтовой связи

Интенсивность воздействия и характер воздействия фактора определялись в ходе корреляционного и регрессионного анализа.

3. Разработана методика оценки влияния факторов на конкурентоспособность организаций почтовой связи, основанная на определении потребительского спроса на различные виды почтовых услуг.

В третьей главе диссертационной работы была разработана методика оценки влияния факторов на конкурентоспособность организаций почтовой связи, основанная на определении потребительского спроса на различные виды почтовых услуг. В таблице 1 представлены этапы методики оценки влияния факторов на конкурентоспособность организаций почтовой связи.

Таблица 1 – Этапы методики оценки влияния факторов на конкурентоспособность организаций почтовой связи

Вид анализа	Этапы	Используемые методы	Значение полученных результатов для формирования конкурентоспособности
1	2	3	4
1.Маркетинговый анализ рынков услуг	1. Выявление внутренних и внешних факторов, влияющих на объем услуг предприятия	- методика оценки качества обслуживания организаций; - интервью; - анкетирование	Первичный отбор факторов конкурентоспособности услуг организаций почтовой связи; оценка конкурентной среды на рынках услуг организаций почтовой связи
	2. Сбор статистических данных и построение базы данных рядов факторов, объемов почтовых услуг в разрезе регионов РФ за период 2005-2012 гг. (динамические ряды данных и ряды данных по регионам)	- статистические сборники Федеральной службы государственной статистики по РФ; - отчеты Министерства связи и массовых коммуникаций РФ; - балансы и отчеты Почты России;	
	3. Структуризация базы данных рядов факторов, объемов почтовых услуг в разрезе регионов РФ за период 2005-2012 гг.	Метод теоретического обобщения и анализа	
2. Факторный анализ	1. Определение количества главных факторов, определяющих разбиение филиалов организации на группы (кластеры)	Метод главных компонент (стандартизация данных, критерий Кайзера, критерий «каменистой осыпи» Кэттеля, метод факторных нагрузок)	Определение главных факторов, влияющих на уровень конкурентоспособности услуг организаций почтовой связи
	2. Выявление главных факторов, определяющих разбиение филиалов организации на группы (кластеры)	Метод главных компонент (вращение исходных факторов с помощью процедуры Varimax)	
3. Кластерный анализ	1. Определение количества кластеров, включающие филиалы организации	- стандартизация данных; - метод Уорда (Евклидово расстояние, пороговое расстояние)	Возможность проведения реструктуризации филиалов организаций почтовой связи
	2. Разбиение филиалов организации по группам (кластерам)	- метод Уорда; - метод k-средних	
4. Корреляционный анализ по динамическим рядам данных	1. Построение базы данных факторов, объемов услуг по регионам за период 2005-2012 гг.	Метод теоретического обобщения и анализа	Выявление факторов конкурентоспособности, влияющих на объем услуг организаций почтовой связи

Продолжение таблицы 1

1	2	3	4
и по рядам данных по регионам	2. Построение матрицы коэффициентов парной корреляции между рядами данных. Расчет коэффициентов парной корреляции между независимыми факторами	Корреляционный анализ	
	3. Построение всех возможных одно-, двух-, трех-, четырех- и пятикомпонентных наборов независимых факторов, расчет коэффициентов множественной корреляции для линейной и экспоненциальной регрессии, расчет коэффициентов парной и множественной корреляции между зависимым фактором и независимыми факторами	Корреляционный анализ	
5. Регрессионный анализ по динамическим рядам данных и по рядам данных по регионам РФ	1. Отбор построенных наборов независимых факторов по регрессионным критериям	Критерии анализа: коррелируемость независимых факторов с зависимым; некоррелируемость независимых факторов между собой; отсутствие мультиколлинеарности матрицы коэффициентов парной регрессии набора факторов	Выявление набора факторов, определяющих конкурентоспособность организации
	2. Выбор лучшего набора независимых факторов в модели линейной или экспоненциальной регрессии. Расчет коэффициента множественной корреляции между зависимым фактором и наборами независимых факторов	Критерий максимальности коэффициента множественной регрессии	
	3. Выбор модели регрессии: линейной или экспоненциальной	Критерий максимальности коэффициента множественной регрессии	
	4. Построение уравнения регрессии и расчетных значений динамического ряда зависимого фактора и ряда зависимого фактора по регионам	- метод наименьших квадратов; - линеаризация экспоненциального уравнения регрессии	

Продолжение таблицы 1

1	2	3	4
	5. Оценка качества выбранной модели уравнения регрессии для отобранного набора факторов	F-критерий Фишера	
	6. Определение ошибки выбранной модели уравнения регрессии для отобранного набора факторов	Расчет средней относительной ошибки аппроксимации уравнений регрессии	
	7. Построение расчетных значений динамического ряда зависимого фактора по РФ и кластерам за период 2005-2012 гг.; построение расчетных значений ряда по регионам зависимого фактора по РФ и кластерам за 2005 г., 2005-2012 гг., 2012 г.	Расчет значений зависимого фактора по регионам по уравнению регрессии	
	8. Сравнение кривых расчетных значений уравнения регрессии	Графический метод сравнения экспоненциальной средней	
	9. Построение кривой скользящей средней временного тренда и сезонной составляющей	Метод скользящей средней, анализ индексов сезонности и сравнение амплитуд сезонной волны	
	10. Построение кривой экспоненциальной средней временного тренда и сезонной составляющей	Метод экспоненциальной средней, анализ индексов сезонности и сравнение амплитуд сезонной волны	
6. Прогнозирование спроса	1. Прогнозирование временной зависимости зависимого фактора (объем почтовых услуг) на 2013-2014 гг.	Экстраполяция независимых факторов и расчет значений по уравнению временной регрессии	Обоснование направлений развития услуг организации почтовой связи
	2. Оценка качества прогнозирования уравнения регрессии	Модель доверительного интервала	
	3. Сравнение и анализ расчетных на 2012 г. и прогнозных на 2013-2014 гг. значений динамических рядов данных и рядов данных по регионам зависимого фактора по РФ и кластерам	Сравнение таблиц и графиков	

В разработанной методике регрессионный анализ и прогнозирование проводится не только к динамическим рядам данных, но и по рядам данных по географическому признаку, например, по регионам РФ или районам конкретного региона. Это позволило дополнительно выявить и учесть группы факторов, как влияющих на спрос потребителей на услуги организаций почтовой связи, но влияние которых невозможно выявить при анализе по годам, т.к. они слабо изменяются или не меняются со временем (например, количество сел в регионе).

В ходе факторного анализа из всех выявленных в ходе маркетингового анализа внешних и внутренних факторов были определены шесть главных и не зависящих друг от друга факторов: количество отправленной письменной корреспонденции; количество отделений почтовой связи; расходы местных бюджетов; численность сельских населенных пунктов, обслуживаемых почтальонами; площадь региона; протяженность железнодорожных путей региона.

По главным факторам был проведен кластерный анализ, который явился основой для реструктуризации филиалов Почты России.

В ходе корреляционного анализа по динамическим рядам данных выявлено, что внешними факторами, влияющими на спрос на услуги Почты России чаще всего являются факторы, относящиеся по разработанной типологии к группе «Демографические факторы», а внутренними факторами – к группе «Разветвленность инфраструктуры почтовой организации». По рядам данных по регионам чаще всего на спрос влияют факторы, относящиеся к группе «Хозяйственная деятельность организаций». Что указывает на необходимость учета факторов, влияющих на спрос на услуги не только в целом по России, но и в разбивке по регионам России.

Прогнозирование спроса на услуги было произведено для Почты России, как предприятия в целом, так и в разбивке по кластерам.

Анализ моделей динамических рядов данных и рядов данных по регионам РФ объемов письменной корреспонденции показывает уменьшение прогнозных значений в 2013-2014 гг. Это свидетельствует о том, что потребительский спрос на услугу «Письменная корреспонденция» Почты России все же имеет тенденцию к снижению (рис. 2). В России в среднем на душу населения приходится только 11 письменных отправлений в год, что в 36 раз меньше объемов письменных отправлений в развитых странах. Можно предположить, что в дальнейшем отправления в сегментах «От населения к населению» и «От населения к различным организациям» будет зависеть от развития электронных средств связи. Снижение спроса на доставку письменной корреспонденции в сегменте «От организаций населению» с 2009 г. можно объяснить снижением потребности в отправке извещений государственными организациями, переходом на отправку извещений по телефону, с помощью SMS, Интернет, отменой информационных писем о состоянии индивидуальных лицевых счетов в системе обязательного пенсионного страхования. Сейчас наиболее перспективным является отправления штрафов органами ГИБДД населению о правонарушениях на

дорогах. Поэтому объемы услуги на данном сегменте будут снижаться не большими темпами. Спрос на услугу доставки письменной корреспонденции в сегменте «От организации к организации», скорее всего, останется на том же уровне или незначительно снизится, в связи с переходом к общению посредством интернет или выбора альтернативных почтовых операторов.

Модель динамических рядов данных показывает тенденцию роста спроса на посылки, а модель рядов данных по регионам показывает, отсутствие изменений (рис. 2). На рост спроса на услуги «Отправка посылок» и «Отправка экспресс-отправлений» влияет развитие частных интернет-аукционов, дистанционной торговли – т.е. сегмент «От частных организаций населению». Наибольший рост спроса характерен для городской местности, где сосредоточено большинство организаций, и население чаще пользуется онлайн-покупками. В сегменте отправок посылок «От населения к населению» объемы посылок скорее всего останутся на уровне 2012 г.

Рост объемов пенсий до 2010 г. был связан с ростом численности пенсионеров и за счет ликвидации альтернативных организаций, осуществляющих доставку пенсий на дом. По нашему прогнозу на 2013-2014 гг. спрос на услугу «Доставка и выплата пенсий» по модели динамических рядов данных будет снижаться, однако по моделям рядов данных по регионам изменения практически нет, значит, темпы снижения не будут высоки (рис. 2). Снижение потребительского спроса произойдет за счет вновь выходящих на пенсию городских пенсионеров, предпочитающих получать пенсию в банковских организациях. Для сельских районов характерно то, что многие банки выдают кредиты пенсионеру, только при условии, что он получает пенсию в данном банке.

Спрос на услугу «Денежные переводы» по модели динамических рядов данных падает, а по модели рядов данных по регионам показывает незначительную тенденцию к росту, что говорит о снижении темпов падения объемов переводов (рис. 2). Падение объемов денежных переводов связано с негативным влиянием мирового финансово-экономического кризиса в 2008-2010 гг., в первую очередь за счет снижения количества выплат по кредитам в банки от населения; высокой конкуренцией; замещением денежных переводом другими способами отправки денежных средств. Дальнейшее падение спроса на денежные переводы Почты России будет происходить во всех сегментах, но в большей степени в сегменте «Отправка от населения организациям» (выплата банковских кредитов, товаров в интернет).

Снижение объемов печатных изданий связано с общим падением интереса к печатным СМИ в связи с развитием интернет, изменения привычек медиапотребления молодежи, высокой стоимостью подписки, распространением бесплатных изданий, возможностью подписки на электронную версию издания на сайте издательства. Преимуществами Почты России при оказании услуги «Подписка для населения» является полное отсутствие альтернативных организаций, доставляющих печатные издания в почтовый ящик, предоставление услуг по всем регионам (в городской и сельской местности). Но на рынке подписки организаций доля Почты России

значительно меньше (примерно 60%), за счет множества альтернативных организаций. В сельской местности почтовые отделения являются единственным источником для приобретения СМИ в розницу.

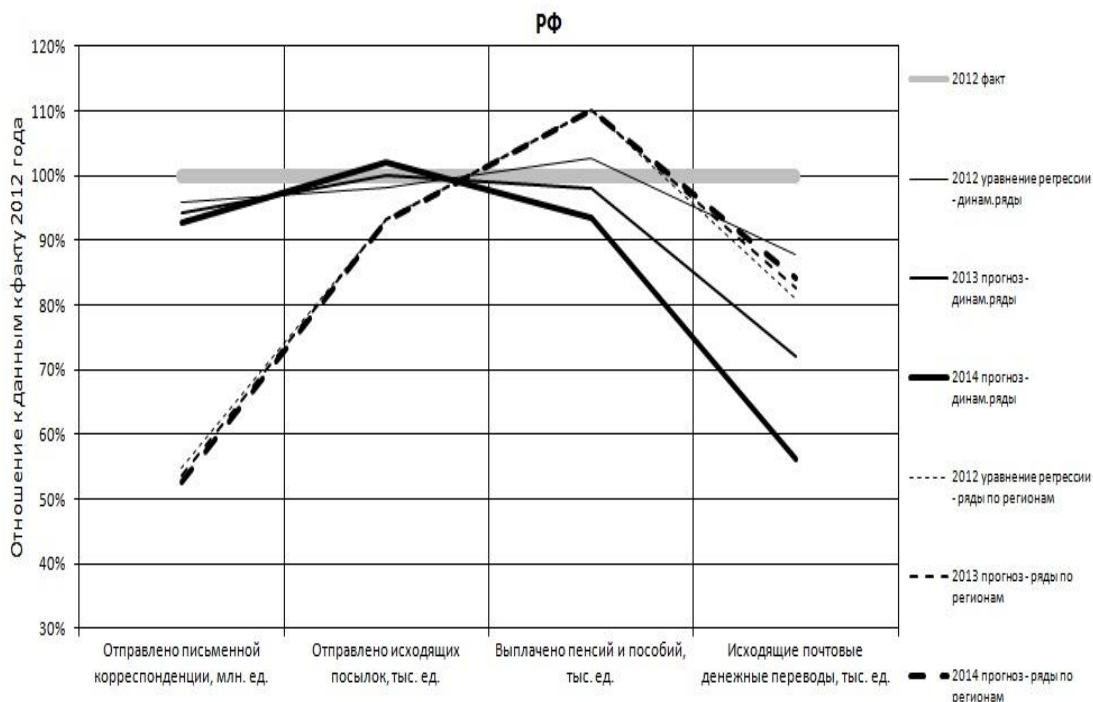


Рисунок 2 – Сравнение расчетных регрессионных значений спроса на почтовые услуги в 2012 г. и прогнозных значений 2013-2014 гг. по динамическим рядам данных и рядам данных по регионам РФ

В диссертационной работе были обоснованы направления развития услуг Почты России, включающие обеспечение доступности почтовых услуг, срочности их оказания и сохранности почтовых отправлений, в зависимости от их вида и потребителей, пользующихся данным видом услуг.

- «Отправка письменной корреспонденции». Для потребителей данной услуги, относящихся к учащейся или работающей части населения, важны удобный график работы и уменьшение времени нахождения в очередях. Эти потребности можно удовлетворить за счет оптимизации режима работы в часы пик (увеличение количества операционных окон на это время, перенос обеденных и технических перерывов на менее «оживленное» время), внедрения электронной очереди, повышения комфортности в фронт-офисах (увеличение количества сидячих мест, установка кондиционеров). Для пенсионеров в первую очередь важна оптимизация клиентской зоны в отделениях. Например, увеличение количества сидений, внедрение должности консультанта в крупных отделениях, удобный вход (пандусы). Для всех категорий населения важны увеличение количества почтовых ящиков на улице, оптимизация их размещения особенно в новых строящихся жилых кварталах. Для государственных и частных организаций необходим расширенный перечень дополнительных услуг. Например, возможность заблаговременной сдачи почты, выезд курьера для сбора корреспонденции.

- «Отправка посылок», «Экспресс-доставка». Для повышения спроса на эти услуги у населения необходимо продолжать развитие почтоматов, которые представляют из себя автоматическую станцию, в которой можно без участия оператора получать регистрируемое почтовое отправление (посылка, бандероль, бандероль 1 класса). Сейчас в России действует порядка 133 почтоматов, расположенных в торговых центрах, на вокзалах, рядом со станциями метро в 60 городах. Для повышения спроса на услуги среди как среди населения, так и среди организаций необходимо совершенствовать базовые качества услуг, повышать качество сервиса, например, прием и доставка посылок «от двери до двери».

- «Отправка денежных переводов». Для повышения спроса у потребителей на данную услугу необходимо в зависимости от региона или местности (сельской, городской), в которой проживает клиент корректировать график работы. Время нахождения в очередях можно уменьшить за счет развития IT-обеспечения, например, установки терминалов самообслуживания. Требуется оптимизация клиентской зоны. Получение банковской лицензии позволит организациям открывать счета и даст возможность перечислять денежные средства на расчетные счета физических лиц.

- «Выплата и доставка пенсий» - получение ограниченной банковской лицензии может способствовать дополнительной возможности получать пенсию не только на дому или через оператора, но и с помощью карт почтового банка в банкоматах. Так как основными получателями являются пенсионеры необходима оптимизация клиентской зоны в почтовых отделениях. Развитие электронного документооборота между почтой и государственными организациями, занимающимися выплатой пенсии позволит быстрее проводить операции по выдаче пенсий в отделениях.

- «Доставка печатных изданий». Как для населения, так и для организаций в настоящее время актуальным является возможность оформить подписку и оплатить заказ в интернете или на терминале самообслуживания.

Таким образом, проведенное соискателем в диссертационной работе исследование показало, что применение методических авторских разработок, в частности расчет двух видов прогнозов по моделям динамических рядов данных и моделям рядов данных по регионам России, позволило точнее спрогнозировать объем потребительского спроса на услуги Почты России, с учетом влияния факторов, слабо изменяющихся или не меняющихся во времени, влияние которых не учитывается при прогнозе только по динамическим рядам данных.

В заключении диссертации содержатся выводы, обобщающие результаты проведенного исследования, а также авторские предложения, направленные на формирование конкурентоспособности организаций почтовой связи.

ОСНОВНЫЕ НАУЧНЫЕ ПУБЛИКАЦИИ АВТОРА ПО ТЕМЕ ДИССЕРТАЦИИ

Статьи в журналах, рекомендованных ВАК

1. Куратова Л.А. Почта России, как участник финансового рынка и перспективы развития почтовой связи Российской Федерации // Микроэкономика. – 2011. – № 2. – С. 197-201. (0,5 п.л)
2. Куратова Л.А. Региональные особенности рынка денежных переводов в Республике Коми // Региональные исследования. – 2011. – № 2. – С. 93-96. (0,25 п.л.)
3. Куратова Л.А. Социально-экономическое развитие инфраструктуры почтовой связи Республики Коми // Проблемы современной экономики. – 2011. – № 2. – С. 293-297. (0,4 п.л.)
4. Куратова Л.А. Состояние рынка экспресс-доставки в Республике Коми на современном этапе // Экономические и гуманитарные науки. – 2011. – № 4 (231). – С. 82-86. (0,25 п.л.)
5. Куратова Л.А. Прогнозирование объемов почтовых денежных переводов в Республике Коми // Экономика региона. – 2012. – № 1. – С. 275-281. (0,4 п.л)

Статьи и материалы в прочих изданиях

1. Kuratova Lyubov. Main directions of improving the competitiveness of postal organizations // International journal of economics and law. – 2013. – № 7. – P. 89-99. (0,6 п.л.)
2. Куратова Л.А. Управление почтовой связью Северо-Западного федерального округа Российской Федерации на современном этапе // Вестник КРАГСИУ. Теория и практика управления. - 2011. - № 9 (14). - С. 90-96. (0,4 п. л)
3. Куратова Л.А. Совершенствование управления конкурентоспособностью организации сферы услуг // Управление социально-экономическим развитием субъекта Российской Федерации: сб. статей. - Сыктывкар: ГАОУ ВПО КРАГСИУ, 2013. - Вып. 3. - С. 112-131. (1 п.л.)
4. Куратова Л.А. Современная модель российской почтовой связи и особенности ее развития на региональном уровне // Управление социально-экономическим развитием субъекта Российской Федерации: Сб. статей. - Сыктывкар: КРАГСИУ, 2011. - Вып. 2. - С. 109-117. (0,4 п. л.)
5. Куратова Л.А. Рынок экспресс-доставки корреспонденции и грузов Республики Коми // Управление социально-экономическим развитием субъекта Российской Федерации: Сб. статей - Сыктывкар: КРАГСИУ, 2011. - Вып. 1. - С. 93-97. (0,25 п.л.)
6. Kuratova Lyubov. Main directions of improving the competitiveness of postal organizations // «Law, economy and management in modern ambience»: materials of 3rd International Conference «LEMIMA 2013» (18-20 April 2013, Belgrade, Serbia) – Belgrade, 2013. – P. 622-633. (0,6 п.л.)
7. Куратова Л.А. Состояние социальной сферы услуг по выплате и доставке пенсий в Республике Коми // Россия в современном мире. т.9. М.: ИНИОН РАН, 2011. - С. 209-213. (0,3 п. л.)
8. Куратова Л.А. Социальная составляющая деятельности почтовой связи Российской Федерации по оказанию непрофильных услуг // Материалы IV Всероссийской зимней школы по институциональной экономике (3-4 декабря 2011 г., г. Екатеринбург) - Екатеринбург, 2011. - С. 64-67. (0,25 п. л.)
9. Куратова Л.А. Оценка рынка приема коммунальных платежей Республики Коми на основе методики «Mystery shopping» // Экономика, финансы и менеджмент: проблемы и перспективы развития: Материалы II Международной конференции молодых ученых (28-29 апреля 2011 г., г. Казань) [Электронный ресурс] - Казань: Каз. филиал АТиСО, 2011. - С. 158-169 (0,2 п. л.)
10. Куратова Л.А. Составление портрета потребителя услуги по приему жилищно-коммунальных платежей в Республике Коми // Политические, экономические и социокультурные аспекты регионального управления на Европейском Севере: Материалы X

Всероссийской (с международным участием) научно-теоретической конференции (22 апреля 2010 г., г. Сыктывкар) - Сыктывкар: КРАГСиУ, 2011. - С. 151-154 (0,25 п. л.)

11. Куратова Л.А. Стратегии развития финансовых услуг российской почтовой связи // Проблемы развития экономики и сферы сервиса в регионе: Материалы V Международной научно-практической конференции (21 апреля 2011 г., г. Сыктывкар) - Сыктывкар: СФ СПбГУСЭ, 2011. - С.247-250 (0,25 п. л.)

12. Куратова Л.А. Стратегии развития услуги прием коммунальных платежей в Республике Коми // Проблемы развития экономики и сферы сервиса в регионе: Материалы V Международной научно-практической конференции (21 апреля 2011 г., г. Сыктывкар) - Сыктывкар: СФ СПбГУСЭ, 2011. - С. 250-253 (0,25 п. л.)

13. Куратова Л.А. Социально-экономические особенности рынка приема коммунальных платежей Республики Коми // Исследования молодежи – экономике, производству, образованию: Материалы II Всероссийской молодежной научно-практической конференции (19-22 апреля 2011 г., г. Сыктывкар): научное электронное издание на компакт-диске - Сыктывкар: СЛИ, 2011. - С.302-305 (0,2 п. л.)

14. Куратова Л.А. Использование опыта международных почтовых служб для модернизации российской почтовой связи в современных условиях // Студенчество в науке – инновационный потенциал будущего: Материалы Всероссийской студенческой научно-практической конференции (16 апреля 2011 г., г. Набережные Челны) - Набережные Челны, 2011. - С. 54-57. (0,2 п. л.)

15. Куратова Л.А. Актуальные проблемы развития рынка денежных переводов Республики Коми // Студенчество в науке – инновационный потенциал будущего: Материалы Всероссийской студенческой научно-практической конференции (16 апреля 2011 г., г. Набережные Челны) - Набережные Челны, 2011. - С. 51-53. (0,2 п. л.)

16. Куратова Л.А. Особенности услуги денежных переводов, как одной из финансовых услуг Почты России на современном этапе // Россия-XXI век: Материалы IV Всероссийской молодежной научно-практической конференции (15-16 апреля 2011 г., г. Владивосток) – Владивосток: изд-во Дальневосточного университета, 2011. - С.197-199. (0,2 п. л.)

17. Куратова Л.А. Социально-экономические особенности рынка доставки пенсий Республики Коми // Социально-экономическое развитие сферы сервиса: Материалы II Всероссийской научно-практической конференции молодых учёных и студентов (10 марта 2011 г., г. Сыктывкар) - Сыктывкар: СФ СПбГУСЭ, 2011.- С.61-63. (0,2 п. л.)

18. Куратова Л.А. Социально-экономическое положение почтовой связи Северо-Западного федерального округа // Социально-экономическое развитие сферы сервиса в регионе: Материалы II Всероссийской научно-практической конференции молодых учёных и студентов (10 марта 2011 г., г. Сыктывкар) - Сыктывкар: СФ СПбГУСЭ, 2011. - С. 58-60. (0,2 п. л.)

19. Куратова Л.А. Исследование рынка выплаты и доставки пенсий в Республике Коми // Севергеоэко-2011: Материалы XII Международной молодежной научной конференции (16-18 марта 2011 г., г. Ухта) – Ухта: УГТУ, 2011 г.- С. 280-282. (0,17 п. л.)

20. Куратова Л.А. Экономические характеристики рынка выплат и доставки пенсий Республики Коми // Научно – практические исследования и проблемы современной молодежи: Материалы II Международной молодежной научно-практической конференции (23-24 декабря 2010 г., г. Елабуга) – Казань: изд-во Казан. гос. техн. ун-та, 2010. - С. 84-86 (0,2 п. л.)

21. Куратова Л.А. Инфраструктура почтовой связи Республики Коми // Материалы III Всероссийской зимней школы по институциональной экономике (4 декабря 2010 г., г. Екатеринбург) – Екатеринбург: Институт экономики УрО РАН, 2010. - С. 93-95 (0,2 п. л.)

22. Куратова Л.А. Развитие рынка денежных переводов Республики Коми // Инновационные технологии в производстве, науке и образовании: Материалы Международной научно-практической конференции в 2-х томах. Т.2. (7-9 октября 2010 г., г.

Грозный) – Грозный, 2010. - С.111-114. (0,2 п. л.)

23. Куратова Л.А. Вопросы инновационного развития почтовой связи России // Инновационные технологии в производстве, науке и образовании: Материалы Международной научно-практической конференции в 2-х томах. Т.2. (7-9 октября 2010 г., г. Грозный) – Грозный, 2010. - С.109-111. (0,2 п. л.)

24. Куратова Л.А. Инновационный аспект развития рынка экспресс-доставки Республики Коми // Актуальные проблемы гуманитарных, юридических и экономических наук в современной России: Материалы Всероссийской научно-практической конференции. Ч.2. (30 апреля 2010 г. Кумертау) – Кумертау, 2010. - С. 137-139 (0,2 п. л.)

25. Куратова Л.А. Инновационные подходы в экономическом развитии почтовой связи Российской Федерации // Актуальные проблемы гуманитарных, юридических и экономических наук в современной России: Материалы Всероссийской научно-практической конференции в 2-х ч. Ч.2. (30 апреля 2010 г. Кумертау) – Кумертау, 2010. - С. 135-137 (0,2 п. л.)

26. Куратова Л.А. Основные направления развития российской почтовой связи в современных условиях // Экономика: современное состояние и перспективы развития: Материалы Всероссийской научно-практической конференции студентов и аспирантов (27 апреля 2010 г., г. Казань) – Казань: МОиН РТ, 2010. - С.477-480 (0,25 п. л.)

27. Куратова Л.А. Пути развития почтовой связи Российской Федерации в начале XXI века // Россия-XXI век: Материалы III Всероссийской молодежной научно-практической конференции (16 апреля 2010 г., г. Владивосток) – Владивосток: изд-во Дальневосточного университета, 2010. - С. 294-297.(0,25 п. л.)

28. Куратова Л.А. Социокультурный аспект развития почтовой связи на территории Республики Коми: история и современность // Политические, экономические и социокультурные аспекты регионального управления на европейском севере: Материалы IX Всероссийской (с международным участием) научно-теоретической конференции (16 апреля 2010 г., г. Сыктывкар) - Сыктывкар: КРАГСИУ, 2010. - С. 101-104. (0,25 п. л.)

29. Куратова Л.А. Тенденции развития рынка денежных переводов в Республике Коми // Социально-экономическое развитие сферы сервиса: Материалы I Всероссийской научно-практической конференции молодых учёных и студентов (15 апреля 2010 г., г. Сыктывкар) - Сыктывкар: СФ СПбГУСЭ, 2010. - С. 54-57. (0,25 п. л.)

30. Куратова Л.А. Основные проблемы развития рынка экспресс-доставки Республики Коми // Социально-экономическое развитие сферы сервиса: Материалы I Всероссийской научно-практической конференции молодых учёных и студентов (15 апреля 2010 г., г. Сыктывкар) - Сыктывкар: СФ СПбГУСЭ, 2010. - С. 78-80.(0,2 п. л.)

31. Куратова Л.А. Перспективы развития почтовой связи в Республике Коми // Социально-экономическое развитие сферы сервиса: Материалы I Всероссийской научно-практической конференции молодых учёных и студентов (15 апреля 2010 г., г. Сыктывкар) - Сыктывкар: СФ СПбГУСЭ, 2010. - С. 185-187. (0,2 п. л.)

32. Куратова Л.А. Социальные приоритеты и перспективы развития российской почтовой связи // Экономика, финансы и менеджмент: проблемы и перспективы развития: Материалы докладов Всероссийской конференции студентов, аспирантов и молодых ученых с международным участием (13-14 апреля 2010 г., г. Казань) [Электронный ресурс] - Казань.: Каз. филиал АТиСО, 2010. - С. 200-203. (0,25 п. л.)

33. Куратова Л.А. Социально-экономические аспекты развития почтовой связи Республики Коми в условиях мирового финансового кризиса // Проблемы развития экономики и сферы сервиса в регионе: Материалы IV Международной научно-практической конференции (8 апреля 2010 г., г. Сыктывкар) - Сыктывкар: СФ СПбГУСЭ, 2010. - С. 194-196. (0,2 п. л.)

34. Куратова Л.А. Влияние мирового финансового кризиса на особенности развития рынка экспресс – доставки Республики Коми // Проблемы развития экономики и сферы сервиса в регионе: Материалы IV Международной научно-практической конференции (8

апреля 2010 г., г. Сыктывкар) - Сыктывкар: СФ СПбГУСЭ, 2010. - С. 121-123. (0,2 п. л.)

35. Куратова Л.А. Особенности развития почтовой связи Российской Федерации в условиях современного финансового кризиса // Актуальные проблемы экономики, политики и права в современной России: Материалы межрегиональной межвузовской научно-практической конференции ППС, молодых ученых, аспирантов и студентов (30 марта 2010г., г. Ростов) - Ростов-на-Дону, 2010.- С. 130-132 (0,2 п. л.)

36. Куратова Л.А. Моделирование объемов услуг почтовой связи (на примере Республики Коми) // Политические, экономические и социокультурные аспекты регионального управления на Европейском Севере: Материалы XI Всероссийской научно-теоретической конференции (с международным участием) (25-26 октября 2012 г., г. Сыктывкар) - Сыктывкар, 2012. - С. 359-366. (0,5 п. л.)

Подписано в печать 16.10.2013
Усл. печ. л. 1,1
Заказ № 30

Печать офсетная
Формат 60x84/16
Тираж экз. 130

Отпечатано в Издательстве Коми научного центра УрО РАН
167982, ГСП, г. Сыктывкар, ул. Первомайская, 48