

УЗБЕКСКОЕ АГЕНТСТВО СВЯЗИ И ИНФОРМАТИЗАЦИИ
ТАШКЕНТСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ

**Кафедра «Менеджмент
и маркетинг»**

Менеджмент отрасли

Учебно-методическое пособие

Toshkent Axborot Texnologiyalari Universitet

Axborot Resurs Markazi

Ташкент – 2010

Киличева Фарида Бешимовна, Турсунов Шерзод Абдукадирович
«Менеджмент отрасли»

В условиях развития и реформирования экономики страны стратегической целью государства является подготовка грамотных и высококвалифицированных молодых кадров. Для достижения поставленной цели требуется разработка и изучение нового положения об учебно-методической литературе на основе поставленных задач в Национальной программе по подготовке кадров перед учебными заведениями страны.

Настоящее учебное пособие по дисциплине "Менеджмент отрасли" составлено в помощь магистрам, обучающимся по специальностям «Менеджмент» - 5А340201 и «Экономика» - 5А340102, для углубленного изучения структуры отрасли связи, организации, производства и оплаты труда, а так же процесса сертификации и лицензирования услуг связи. Пособие позволяет ознакомиться с основами менеджмента отрасли связи.

Рассмотрено и рекомендовано к
изданию на основании научно
методического совета ТУИТ
от 23.12.2010 года,
Протокол № 35

Составители:

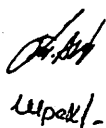
Киличева Ф.Б.

Турсунов Ш.А.

Рецензенты:

Акромов Т. О.

Холматова Ш.Р.



Введение.

Реформаторские преобразования в нашей стране, связанные с переходом к рыночной экономике, охватили все отрасли общественного производства и сферы жизнедеятельности людей. Важная роль в становлении новых экономических отношений принадлежит отрасли связи, являющейся важнейшей составляющей социально-производственной инфраструктуры общества.

Исторический опыт показывает, что в индустриально развитых странах связь (телекоммуникации) играла и играет значительную роль не только как средство обмена информацией, но и как мощный катализатор научно-технического прогресса, повышения благосостояния и процветания государств. Очевидно в Узбекистане, вставшей на путь рыночных преобразований, связь также должна рассматриваться в качестве важнейшего фактора становления новых экономических отношений, повышения эффективности производства и улучшения благосостояния общества.

Успех рыночных реформ в отрасли связи во многом определяется компетенцией, профессионализмом и квалификацией специалистов, занятых решением проблем экономики и менеджмента.

Содержание.

Введение.....	4
Тема1. Нормативные документы по управлению проектами.....	5
Тема2. Социально-экономические характеристики и структура отрасли связи.....	48
Тема3. Строение и сущность менеджмента отрасли.....	64
Тема4. Исследование рынка и услуг телекоммуникаций.....	75
Тема5. Сертификация и лицензирование услуг связи.....	95
Тема6. Менеджмент качества услуг телекоммуникаций.....	125
Тема7. Организация, производство и оплата труда.....	142
Тема8. Оценка труда менеджеров	176
Тема9. Риски экономики и производства.....	190
Тема10. Управление информационными рисками.....	202
Приложение 1.....	212
Список использованной литературы.....	213

ТЕМА 1. НОРМАТИВНЫЕ ДОКУМЕНТЫ ПО УПРАВЛЕНИЮ ПРОЕКТАМИ

1. Концепция развития информатизации в Республике Узбекистан
2. Закон РУз «О связи»
3. Закон РУз «О телекоммуникациях»
4. Закон РУз «Об информатизации»
5. Программа развития национальной сети телекоммуникаций и передачи данных на 2005-2010 годы

1. Концепция развития информатизации в Республике Узбекистан

Утверждена протоколом заседания

Координационного совета

от 12 мая 2005 г. № 11

Введение

Сегодня мировое общество характеризуется качественно новым уровнем развития, основанным на использовании информационно-коммуникационных технологий (далее – ИКТ). В качестве основного элемента информатизации выступают информационные системы и ресурсы, которые отличаются от общетехнических приложений и становятся предметом повседневной необходимости.

Информатизация - это организационно-технический, технологический, социально-экономический процесс создания условий для удовлетворения информационных потребностей с использованием информационных ресурсов, технологий и систем.

Настоящая Концепция разработана в соответствии с Указом Президента Республики Узбекистан от 30 мая 2002 года №УП-3080 «О дальнейшем развитии компьютеризации и внедрении информационно-коммуникационных технологий» и постановлением Кабинета Министров Республики Узбекистан от 6 июня 2002 года № 200 «О мерах по дальнейшему развитию компьютеризации и внедрению информационно-коммуникационных технологий».

1. Цель и задачи Концепции

Целью настоящей Концепции является определение направлений развития и путей повышения эффективности процессов информатизации, обеспечивающих условия для построения информационного общества в Республике Узбекистан.

Основные задачи Концепции:

совершенствование государственной политики в области информатизации и определение основных направлений создания национальных информационных ресурсов, развития нормативно-правовой базы и рынка услуг ИКТ;

определение основных направлений развития способов, методов и средств обеспечения защиты информации в информационных системах;

ускоренное развитие технической инфраструктуры – сетей и систем телекоммуникаций, обеспечение доступа к международным информационным сетям;

широкое внедрение ИКТ в отраслях реального сектора экономики, в сфере управления, бизнеса, науки и создание условий для широкого доступа различных слоев населения к современным информационным системам и ресурсам, последовательный поэтапный переход к электронному документообороту;

информатизация всей системы образования, включая введение в учебный процесс в школах, профессиональных колледжах, академических лицеях и высших учебных заведениях прогрессивных систем обучения, в том числе дистанционного обучения, основанных на активном использовании современных компьютерных и информационных технологий;

организация подготовки высококвалифицированного кадрового потенциала для работы в сфере информационно-коммуникационных технологий;

создание эффективного механизма по стимулированию развития отечественного производства программных продуктов, компьютерной техники и их экспорта.

Влияние Концепции на развитие экономики страны, механизмы реализации, и источники финансирования будут определяться программами, направленными на реализацию отдельных направлений развития информатизации страны.

2. Текущее состояние развития информатизации

Современное состояние развития информатизации характеризуется следующим образом:

первое - создана законодательная база в области информатизации, в частности принята новая редакция Закона «Об информатизации», разрабатываются и внедряются нормативно-правовые акты, направленные на реализацию Законов в сфере ИКТ;

второе - возросло количество информационных сетей, увеличился уровень компьютеризации страны и непрерывно увеличивается число пользователей сетей телекоммуникаций, передачи данных и Интернет;

третье - высокими темпами развивается инфраструктура телекоммуникаций, создана цифровая магистральная сеть телекоммуникаций с доведением цифровых каналов до областных центров и ряда районных центров, успешно осуществляется телефонизация страны и стремительно растет рынок средств мобильной связи, а также передачи данных.

Наряду с этим, состояние и темпы информатизации в стране требуют принятия следующих дополнительных мер по ускоренному развитию информатизации:

первое – разработка и реализация механизмов создания и развития государственных информационных систем и ресурсов, ускорение в этом

направлении темпов работ, проводимыми государственными органами управления и власти;

второе - принятие радикальных мер по созданию условий для эффективной поддержки и стимулирования развития в стране рынка информационных услуг и индустрии программных продуктов и информационных технологий;

третье - дальнейшее совершенствование законодательства в сфере ИКТ;

четвертое - подготовка высококвалифицированных специалистов в области ИКТ;

пятое - сокращение разрыва между столицей и регионами страны, особенно сельскими, по уровню распространения и проникновения информационных технологий;

шестое - повышение уровня оснащённости компьютерным оборудованием и обеспечения доступа к сети Интернет в средних специальных и общеобразовательных учебных заведениях, в особенности в регионах страны;

седьмое - разработка и реализация механизмов обеспечения информационной безопасности.

3. Основные направления реализации Концепции

В соответствии с Законом Республики Узбекистан «Об информатизации», государственная политика в области информатизации направлена на создание национальной информационной системы с учетом современных мировых тенденций развития и совершенствования информационных ресурсов, информационных технологий и информационных систем.

Основными направлениями реализации Концепции являются:

создание единого информационного пространства на основе формирования и развития государственных информационных ресурсов и услуг, обеспечение эффективного информационного взаимодействия государства, бизнеса, граждан, их доступ к отечественным и мировым информационным ресурсам;

использование в экономике новых технологических укладов, базирующихся на массовом использовании ИКТ и ведущих к появлению новых форм социальной и экономической деятельности (электронный документооборот, электронная коммерция, дистанционное образование, телемедицина, и др.);

развитие национальной информационно-коммуникационной инфраструктуры и ее основы – сетей, систем телекоммуникаций;

создание и развитие рынка информации и знаний, формирование отечественной индустрии производства конкурентоспособной программной продукции;

совершенствование законодательной и нормативно-правовой базы обеспечения реализации процессов информатизации;

повышение уровня профессионального развития за счет совершенствования системы образования и расширения возможностей систем информационного обмена на различных уровнях, повышение квалификации и профессионализма как важнейших характеристик услуг труда;

обеспечение информационной безопасности.

3.1. Создание единого информационного пространства и использование в экономике новых технологических укладов

Исходя из уровня электронной готовности и национальных особенностей, следующие приложения ИКТ представляются ключевыми для целей развития информатизации страны:

3.1.1. Электронное правительство

Формирование и использование информационных ресурсов - одна из ключевых проблем создания единого информационного пространства страны. Для реализации данного направления основными задачами являются:

совершенствование нормативно-правовой базы и реализация механизмов создания и развития государственных информационных систем и ресурсов, включающие:

- стандарты, нормы и правила документирования информации, формирования информационных ресурсов и создания информационных систем;

- право собственности на информационные ресурсы и информационные системы;

- категории информационных ресурсов по уровню доступа к ним;

- порядок защиты информационных ресурсов и информационных систем;

- порядок межсетевых соединений информационных систем;

создание современных, надежных и безопасных национальных информационных баз данных, с обеспечением разных уровней доступов к ней различных категорий пользователей;

создание ведомственных и межведомственных баз данных, а также ведомственных и межведомственных систем электронного документооборота;

разработка и реализация механизмов взаимодействия собственников информационных ресурсов с пользователями и создание необходимых условий для удовлетворения потребностей в информационных ресурсах органов государственного управления и власти.

Реализация этих задач будет способствовать:

повышению эффективности деятельности государственных органов за счет широкого использования ИКТ;

созданию эффективной системы информационного взаимодействия между государственными организациями, а также между государственными организациями, гражданами и хозяйствующими субъектами;

реализацию право граждан на доступ к информационным ресурсам;

обеспечению прозрачности деятельности государственных органов и демократических процессов.

3.1.2. Электронная коммерция

Основными задачами данного направления являются:

совершенствование нормативно-правовой базы по регулированию правовых отношений в области электронной коммерции;

стимулирование и обеспечение государственной поддержки развитию электронной коммерции в стране;

создание инфраструктуры использования электронной цифровой подписи, и развитие электронного документооборота;

обеспечение широкой популяризации преимуществ электронной коммерции;

содействие созданию приложений электронной коммерции.

Реализация этих задач будет способствовать повышению эффективности коммерческой деятельности, промышленного и сельскохозяйственного производства, создание условий для развития и роста информационного сектора национальной экономики.

3.1.3. Электронное образование

Основными задачами данного направления являются:

внедрение и использование компьютерной техники и информационных технологий в учебных процессах;

обеспечение доступа учебных учреждений к сети Интернет;

формирование образовательных информационных ресурсов, в том числе электронных библиотек, электронных методических пособий и учебников;

внедрение системы дистанционного обучения.

Реализация этих задач будет способствовать повышению качества процесса образования в общеобразовательных, средних профессиональных и высших учебных заведениях.

3.1.4. Электронное здравоохранение

Основными задачами данного направления являются:

создание информационных систем в области здравоохранения и содействие постоянной профессиональной подготовке и исследованиям в области медицины с помощью ИКТ;

содействие созданию медицинских информационных ресурсов и обеспечению широкого доступа к местным и мировым медицинским информационным ресурсам;

формирование информационных систем по профилактике, мониторингу и контролю за распространением инфекционных заболеваний;

поощрение применения ИКТ для повышения качества обслуживания населения в здравоохранительных учреждениях, в особенности в районных лечебных учреждениях;

внедрение системы телемедицины.

Реализация этих задач будет способствовать повышению эффективности работы учреждений здравоохранения, формирование медицинских информационных ресурсов и услуг, развитию медицинских информационных систем.

3.2. Развитие национальной информационно-коммуникационной инфраструктуры

Основными задачами данного направления являются:
модернизация и реконструкция сетей передачи данных;
дальнейшее строительство волоконно-оптических и радиорелейных линий связи, использование средств радиодоступа и других современных технологий;

внедрение современных ИКТ, в частности, автоматизированных систем управления международной и междугородной сетями телекоммуникаций;
расширение доступа к сети Интернет в регионах республики.

Реализация этих задач будет способствовать формированию высокотехнологичной технической инфраструктуры для развития процессов информатизации.

3.3. Создание и развитие рынка информации и знаний, формирование отечественной индустрии производства конкурентоспособной программной продукции

Важным условием развития рынка информационных услуг и индустрии производства программных продуктов и информационных технологий является формирование режима наибольшего благоприятствования в масштабе всей страны.

Основными задачами данного направления являются:
предоставление государственных льгот и преференций;
создание условия для привлечения инвестиций;
создание благоприятного правового режима для развития информационных услуг и производства программных продуктов, информационных технологий, в том числе путем создания свободных научно-технических зон (технопарков);

оказание содействия экспорту программных и информационных продуктов;

формирование национальных информационных ресурсов в сети Интернет;

информатизация публичных учреждений, таких как библиотеки, архивы, музеи, собрания культурных ценностей, содействие сохранению документальных записей;

обеспечение охраны прав на интеллектуальную собственность;

создание пунктов публичного доступа через информационные сети к научным знаниям и публикациям, информации, относящейся к публичному достоянию.

Реализация этих задач будет способствовать развитию рынка информационных ресурсов и услуг, обеспечению доступа граждан к

информации и знаниям, активному участию населения при формировании национальной информационной системы.

3.4. Совершенствование законодательной и нормативно-правовой базы

Для правового обеспечения взаимоотношений между субъектами процесса информатизации необходимо постоянно совершенствовать законодательную и нормативно-правовую базу.

Основными задачами данного направления являются:

защита прав граждан при создании и использовании персональных данных;

обеспечение прозрачности процедур лицензирования и сертификации, устранения неоправданных препятствий развитию предпринимательства в сфере ИКТ;

обеспечение равных условий конкуренции и устранения монополизма на рынке информационных и телекоммуникационных услуг, продуктов и технологий, создания благоприятных условий для привлечения инвестиций;

защита интеллектуальной собственности в сфере ИКТ;

разработка отраслевых и государственных стандартов, гармонизированных с требованиями международных и межгосударственных стандартов;

создание нормативной базы, регламентирующей характеристики и методы проверки функциональных параметров, а также технической и информационной совместимости средств информационных технологий;

развитие метрологического обеспечения сертификации технических средств информационных технологий;

совместное использование сетей и средств передачи данных в общих интересах для исключения дублирования и распыления ресурсов;

обеспечение информационной безопасности и борьба с компьютерными преступлениями.

Реализация этих задач будет способствовать совершенствованию правового обеспечения развития информатизации, совместимости государственных информационных систем, и интеграции в национальную информационную систему.

3.5. Подготовка и повышение профессионального уровня кадров в области ИКТ

Решающим фактором развития информатизации является наличие необходимого количества высококвалифицированных ИКТ специалистов, а также достаточного уровня компьютерной грамотности населения.

Основными задачами данного направления являются:

совершенствование и развитие системы подготовки и повышения квалификации преподавателей и специалистов, проведения научных исследований в области ИКТ;

внедрение международных стандартов подготовки квалифицированных специалистов;

совершенствование системы непрерывного самообразования и обучения с использованием ИКТ;

повышение уровня компьютерной грамотности населения;

развитие национального потенциала в области научно-технических и опытно-конструкторских работ в сфере ИКТ.

Реализация этих задач будет способствовать переходу процессов информатизации на качественно новый уровень и формированию цивилизованных рынков как информационных ресурсов и услуг, так и рынка труда.

3.6. Обеспечение информационной безопасности

С развитием ИКТ растет угроза возможности совершения незаконных действий с использованием информационных технологий, влекущих за собой нанесение ущерба, вреда или нарушения прав и законных интересов государства и населения.

В связи с чем необходимо решение следующих задач:

совершенствование нормативно-правовой базы в области информационной безопасности;

создание системы обеспечения информационной безопасности Республики Узбекистан в сфере информационных и компьютерных технологий и оценки эффективности внедренных средств защиты в сетях передачи данных, проведения экспертизы проектов на соответствие требованиям обеспечения информационной безопасности и разработка рекомендаций по защите информации;

разработка отечественных средств криптографической защиты информации и внедрение систем, средств защиты информации на сетях передачи данных и доступа к сети Интернет;

формирование и внедрение культуры кибербезопасности;

обеспечение защиты и неприкосновенности частной жизни.

Реализация этих задач будет способствовать обеспечению целостности информационных ресурсов, предотвращению несанкционированных действий по уничтожению, модификации, искажению, копированию, блокированию информации и других форм незаконного вмешательства в информационные системы и сети.

4. Роль государства в развитии информатизации

Успешное развитие информатизации обеспечивается созданием эффективных и действенных механизмов управления и регулирования развитием информатизации.

Основными задачами государства в данном направлении являются:

реализация национальных программ развития информатизации;

создание правовых условий для развития информатизации,

совершенствование форм и методов государственного регулирования;

ограничение монополизма, создание условий для развития конкуренции и привлечения инвестиций;

обеспечение гарантии свободы слова независимо от технологической среды распространения информации;
обеспечение прав на доступ к информации и информационным ресурсам, а также охрану персональных данных;
совершенствование и развитие системы подготовки и повышения квалификации кадров, научных исследований в области ИКТ;
оказание содействия формированию рынка информационных услуг;
стимулирование развития производства программных продуктов и информационных технологий.

5. Заключение

Реализация Концепции развития информатизации в Республике Узбекистан позволит:

максимально использовать интеллектуальный и кадровый потенциал страны;

обеспечить гармоничную интеграцию в мировое информационное сообщество;

развить основы гражданского общества и демократических тенденций;

преодолеть цифровое (информационное) неравенство;

обеспечить экономический рост и повышение качества жизни населения.

2. Закон Республики Узбекистан "О связи"

13.01.1992 г. № 512-ХП

В настоящий Закон внесены изменения в соответствии с Законом РУз от 26.12.1997 г. N 549-I, Законом РУз от 26.05.2000 г. N 82-II

Преамбула

Статья 1. Назначение связи

Статья 2. Объекты и субъекты отношений в области связи

Статья 3. Законодательство о связи

Статья 4. Компетенция Верховного Совета Республики Узбекистан в области связи

Статья 5. Государственное управление в области связи

Статья 6. Собственность на сети и средствах связи

Статья 7. Ведомственные сети связи

Статья 8. Развитие средств связи

Статья 9. Охранная зона средств и сетей связи

Статья 10. Тайна переписки, телефонных переговоров и телеграфных сообщений

Статья 11. Оплата услуг связи

Статья 12. Распределение радиочастот и выдача разрешений

Статья 13. Язык служебного общения, адресования корреспонденции и учетно-отчетного время

Статья 14. Ответственность за несоблюдение законодательства о связи

Статья 15. Международное сотрудничество в области связи

Закон Республики Узбекистан "О связи" определяет общие правовые и экономические основы организации системы связи, устанавливает права и обязанности предприятий, учреждений, организаций независимо от форм собственности и граждан в сфере владения, пользования, распоряжения и управления средствами связи при создании и эксплуатации сетей связи, оказании услуг связи, а также меры ответственности за нарушение предоставленных прав и невыполнение обязанностей.

Статья 1. Назначение связи

Связь является составной частью хозяйственной и социальной инфраструктур Республики Узбекистан, обеспечивающей удовлетворение потребностей населения, хозяйствующих субъектов, органов государства в передаче и приеме почтовой, телефонной, телеграфной, радио и других видов информации и доставки отправок.

Статья 2. Объекты и субъекты отношений в области связи

Объектами отношений в области связи являются: сети почтовой связи, представляющие совокупность средств приема, перевозки и доставки почтовых отправок адресатам, и сети телекоммуникаций, представляющие совокупность средств телекоммуникаций, обеспечивающих один или несколько видов передач: телефонную, телеграфную, факсимильную, передачу данных других видов документальных сообщений, трансляцию телевизионных и радиовещательных программ. (Часть в редакции Закона РУз от 26.05.2000 г. N 82-II)

Субъектами отношений в области связи являются юридические и физические лица Республики Узбекистан, иностранные юридические лица и граждане.

Статья 3. Законодательство о связи

Отношения в сфере связи регулируются настоящим Законом, другими законодательными актами Республики Узбекистан.

Статья 4. Компетенция Олий Мажлиса Республики Узбекистан в области связи

К ведению Олий Мажлиса Республики Узбекистан в области связи относятся:

- законодательство в области связи;
- определение основных принципов государственной политики в области связи;
- ратификация международных договоров;
- осуществление иных полномочий, вытекающих из Конституции Республики Узбекистан. (Статья в редакции Закона РУз от 26.05.2000 г. N82-II)

Статья 5. Государственное управление в области связи

Государственное управление в области связи осуществляется Кабинетом Министров Республики Узбекистан, а также уполномоченным им органом (Узбекским агентством почты и телекоммуникаций). (Часть в редакции Закона РУз от 26.12.1997 г. N 549-I, Закона РУз от 26.05.2000 г. N

82-II)

Узбекское агентство почты и телекоммуникаций руководит подчиненными ему средствами связи, координирует деятельность средств связи, принадлежащих предприятиям, учреждениям, организациям и гражданам, осуществляет государственный технический надзор за средствами связи и проверку качества услуг, представляемых предприятиями, учреждениями и организациями связи независимо от форм собственности ведомственной принадлежности. (Часть в редакции Закона РУз от 26.12.1997 г. N 549-I)

Узбекскому агентству почты и телекоммуникаций принадлежит исключительное право на издание законов почтовой оплаты. (Часть в редакции Закона РУз от 26.12.1997 г. N 549-I)

Статья 6. Собственность на сети и средствах связи

На территории Республики Узбекистан могут действовать предприятия по предоставлению услуг связи, основанные на частной и публичной формах собственности, в том числе находящиеся в собственности иностранных юридических лиц и граждан. (Статья в редакции Закона РУз от 26.05.2000 г. N 82-II)

Статья 7 утратила силу в соответствии с

Законом РУз от 26.05.2000 г. N 82-II

Статья 7. Ведомственные сети связи

Ведомственные, коллективные сети и средства связи, сети и средства связи, принадлежащие отдельным лицам, могут быть включены в действующую общегосударственную сеть связи на договорной основе с соблюдением установленных технических и технологических требований.

Ведомственные сети связи могут передаваться на баланс и в эксплуатационное обслуживание предприятиями Узбекского агентства почты и телекоммуникаций в установленном порядке. (Часть в редакции Закона РУз от 26.12.1997 г. N 549-I)

Статья 8. Развитие средств связи

Развитие и реконструкция государственных средств связи осуществляются за счет средств государственных органов, собственных средств, кредитов банков, привлеченных средств и других источников, не запрещенных законодательством Республики Узбекистан.

Развитие, реконструкция других средств связи осуществляются их владельцами за счет собственных средств и других источников, не запрещенных законодательством Республики Узбекистан.

При прокладке линий телекоммуникаций по территории земельных участков, через мосты, туннели, улицы, строения, коллекторы, запретные зоны, леса условия прокладки согласовываются с землевладельцами, землепользователями и владельцами перечисленных объектов. (Часть в редакции Закона РУз от 26.05.2000 г. N 82-II)

При сооружении или реконструкции строений, дорог, мостов и других объектов работы по переустройству и переносу сетей связи выполняются

заказчиками строительства за свой счет в соответствии с техническими условиями, выдаваемыми владельцем сетей почты и телекоммуникаций. (Часть в редакции Закона РУз от 26.05.2000 г. N 82-II)

Внутриквартальные сети и сооружения телекоммуникаций проектируются и сооружаются заказчиками строительства. (Часть в редакции Закона РУз от 26.05.2000 г. N 82-II)

Статья 9 утратила силу в соответствии с Законом РУз от 26.05.2000 г. N 82-II

Статья 9. Охранная зона средств и сетей связи

Охранную зону средств и сетей связи образуют земельные отводы вдоль линий передач связи, а также примыкающие к радиотелевизионным передающим станциям, радиорелейным линиям, другим объектам связи.

Порядок обеспечения сохранности средств и сетей электросвязи регулируются законодательством Республики Узбекистан.

Статья 10. Тайна переписки, телефонных переговоров и телеграфных сообщений

В соответствии с Конституцией Республики Узбекистан тайна переписки, телефонных переговоров, телеграфных сообщений охраняется законом.

Работники связи, допустившие перлюстрацию переписки и иные нарушения, перечисленные в части первой настоящей статьи, привлекаются к административной и уголовной ответственности, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Республики Узбекистан.

Статья 11. Оплата услуг связи

Тарифы на универсальные услуги почты и телекоммуникаций регулируются специально уполномоченным органом в сфере почты и телекоммуникаций в порядке, установленном законодательством.

Тарифы на остальные виды услуг почты и телекоммуникаций устанавливаются на договорной основе в соответствии с законодательством. (Статья в редакции Закона РУз от 26.05.2000 г. N 82-II)

Статья 12. Распределение радиочастот и выдача разрешений
Узбекским агентством почты и телекоммуникаций на основе международных соглашений производится распределение радиочастот между предприятиями, учреждениями, организациями и гражданами и выдаются разрешения на право приобретения, строительства и эксплуатации сооружений и средств, излучающих электромагнитные волны, а также контролируется работа этих сооружений и средств. (Статья в редакции Закона РУз от 26.12.1997 г. N 549-I)

Статья 13. Язык служебного общения, адресования, корреспонденции и учетно-отчетного времени

На территории Республики Узбекистан служебное общение в системах оперативного управления и диспетчерской связи, а также адресование всех видов почтовой и телеграфной корреспонденции осуществляются в соответствии с положениями Закона "О государственном языке Республики

Узбекистан”.

Межгосударственная информация и отправления обрабатываются почтой и электросвязью на языках, определяемых двусторонними соглашениями, а также положениями международных соглашений и договоров.

В технологических процессах передачи сообщений в пределах Республики Узбекистан устанавливается единое учетно-отчетное время - местное.

В международных технологических процессах передачи информации и почтовых отправлений учетно-отчетное время устанавливается в соответствии с межгосударственными соглашениями и договорами.

Статья 14. Ответственность за несоблюдение законодательства о связи

Предприятия связи несут ответственность за качество предоставляемых услуг в соответствии с законодательством Республики Узбекистан, международными конвенциями и договорами. (Часть в редакции Закона РУз от 26.05.2000 г. N 82-II)

Лица, виновные в нарушении требований настоящего Закона, несут административную или уголовную ответственность в соответствии с законодательством Республики Узбекистан.

Статья 15. Международное сотрудничество в области связи

Республика Узбекистан устанавливает правовые, технологические и финансовые отношения с межгосударственными и международными организациями, действующими в сфере связи, в соответствии с международными договорами и соглашениями.

Президент

Республики Узбекистан И. Каримов

Toshkent Axborot Texnologiyalari Universiteti

Axborot Resurs Markazi

3. Закон Республики Узбекистан "О телекоммуникациях "

Введен Постановлением Олий Мажлиса Республики Узбекистан от 20.08.1999 г. N 823-I

- Статья 1. Цель настоящего Закона
- Статья 2. Основные понятия
- Статья 3. Законодательство о телекоммуникациях
- Статья 4. Собственность на сети телекоммуникаций
- Статья 5. Земли сетей телекоммуникаций
- Статья 6. Сети телекоммуникаций
- Статья 7. Государственное регулирование и управление в сфере телекоммуникаций
- Статья 8. Специально уполномоченный орган в сфере телекоммуникаций
- Статья 9. Лицензирование деятельности в сфере телекоммуникаций
- Статья 10. Сертификация в сфере телекоммуникаций
- Статья 11. Система и план нумерации сетей телекоммуникаций
- Статья 12. Конкуренция и ограничение монополистической деятельности
- Статья 13. Универсальные услуги телекоммуникаций
- Статья 14. Тарифы на услуги телекоммуникаций
- Статья 15. Тайна телефонных разговоров, телеграфных и иных сообщений, передаваемых по сетям телекоммуникаций
- Статья 16. Развитие и реконструкция сетей и средств телекоммуникаций
- Статья 17. Межсетевые соединения
- Статья 18. Взаимоотношения операторов и провайдеров с органами, осуществляющими оперативно-розыскную деятельность
- Статья 19. Управление сетями телекоммуникаций при чрезвычайных обстоятельствах
- Статья 20. Ликвидация последствий происшествий на сетях телекоммуникаций
- Статья 21. Права операторов и провайдеров
- Статья 22. Обязанности операторов и провайдеров
- Статья 23. Права пользователей
- Статья 24. Обязанности пользователей
- Статья 25. Льготы и преимущества при пользовании услугами телекоммуникаций
- Статья 26. Охрана средств телекоммуникаций
- Статья 27. Разрешение споров
- Статья 28. Ответственность за нарушение законодательства о телекоммуникациях

Статья 1. Цель настоящего Закона

Целью настоящего Закона является регулирование общественных отношений в области создания функционирования и развития телекоммуникаций.

Статья 2. Основные понятия

В настоящем Законе применяются следующие основные понятия:
телекоммуникации - передача, прием, обработка сигналов, знаков текстов, изображений, звуков или иных видов информации с использованием проводных, радио, оптических или других электромагнитных систем;

сеть телекоммуникаций - совокупность средств телекоммуникаций обеспечивающих один или несколько видов передач : телефонную, телеграфную, факсимильную передачу данных и других видов документальных сообщений, трансляцию телевизионных и радиовещательных программ;

средства телекоммуникаций - технические устройства, оборудование сооружения и системы, позволяющие формировать, передавать, принимать, обрабатывать, коммутировать электромагнитные или оптические сигналы и управлять ими;

сооружения телекоммуникаций - здания, установки, линии телекоммуникаций, приспособления, опоры, мачты и другие сооружения, обеспечивающие функционирование и эксплуатацию сетей и средств телекоммуникаций;

оконечное (терминальное) оборудование - технические средства пользователей (телефонные, факсимильные, радио-телеприемные и другие устройства), взаимодействующие с сетями телекоммуникаций предназначенные для формирования, преобразования, обработки сигналов, передаваемых или принимаемых по сетям телекоммуникаций;

межсетевые соединения - технологическое взаимодействие между сетями телекоммуникаций различных операторов телекоммуникаций, обеспечивающее передачу и прием информации между пользователями:

оператор телекоммуникаций (далее - оператор) - юридическое или физическое лицо, владеющее сетью телекоммуникаций на праве собственности или других вещных правах, обеспечивающее ее функционирование, развитие и оказывающее услуги телекоммуникаций;

провайдер услуг телекоммуникаций (далее - провайдер) - юридическое или физическое лицо, оказывающее на коммерческой основе услуги телекоммуникаций пользователям через сети операторов;

услуги телекоммуникаций - продукт деятельности оператора и провайдера по приему, передаче, обработке сигналов и других видов информации через сети телекоммуникаций;

система нумерации - порядок распределения и присвоения нумерации (комбинации цифр или знаков) между операторами, провайдерами и окончным (терминальным) оборудованием пользователей;

план нумерации - конкретное присвоение нумерации между операторами, провайдерами и окончечным (терминальным) оборудованием пользователей;

пользователь услуг телекоммуникаций (далее - пользователь) - юридическое или физическое лицо, являющееся потребителем услуг телекоммуникаций;

универсальные услуги - набор обязательных услуг установленного качества, предоставляемых всем пользователям по сети телекоммуникаций общего пользования (обеспечение доступа пользователей к этой сети, местные, междугородные и международные телефонные переговоры, отправка, телеграммки другие).

Статья 3. Законодательство о телекоммуникациях

Законодательство о телекоммуникациях состоит из настоящего Закона и других актов законодательства.

Отношения, связанные с функционированием сетей телекоммуникаций для нужд обороны, национальной безопасности и органов правопорядка, регулируются отдельным законодательством.

Если международным договором Республики Узбекистан установлены иные правила, чем те, которые предусмотрены законодательством Республики Узбекистан о телекоммуникациях, то применяются правила международного договора.

Статья 4. Собственность на сети телекоммуникаций

Сети телекоммуникаций в Республике Узбекистан могут находиться в публичной или частной собственности.

Все собственники сетей телекоммуникаций имеют равные права и пользуются равной защитой, гарантированной законом.

Статья 5. Земли сетей телекоммуникаций

К землям сетей телекоммуникаций относятся земли, предоставленные в постоянное пользование операторам для осуществления возложенных на них задач по эксплуатации, содержанию, строительству, реконструкции, ремонту сооружений и объектов телекоммуникаций.

Земли для обеспечения деятельности телекоммуникаций предоставляются в порядке, установленном законодательством.

В целях обеспечения эксплуатации кабельных, радиорелейных и воздушных линий телекоммуникаций устанавливаются охранные зоны.

Порядок установления охранных зон, их размеры, режим использования земель, отведенных для этих целей, устанавливается Кабинетом Министров Республики Узбекистан.

Статья 6. Сети телекоммуникаций

Сети телекоммуникаций по своему назначению подразделяются на сети телекоммуникаций общего пользования, ведомственные и выделенные.

К сети телекоммуникаций общего пользования относится сеть телекоммуникаций, предназначенная для оказания услуг телекоммуникаций всем юридическим и физическим лицам на территории Республики

Узбекистан на основе единых принципов обслуживания, порядка, их предоставления и оплаты. Правила оказания услуг телекоммуникаций на сети телекоммуникаций общего пользования устанавливаются специально уполномоченным органом в сфере телекоммуникации.

К ведомственным сетям телекоммуникаций относятся сети телекоммуникаций, предназначенные для обеспечения производственных и специальных нужд юридических и физических лиц, находящиеся в их ведении и эксплуатирующиеся ими. Ведомственные сети телекоммуникаций могут использоваться также для предоставления услуг телекоммуникаций и другим пользователям.

К выделенным сетям телекоммуникаций относятся сети телекоммуникаций юридических и физических лиц, создаваемые в коммерческих целях для оказания услуг определенному кругу пользователей.

Правила оказания услуг операторами ведомственных и выделенных сетей телекоммуникаций устанавливаются операторами или провайдерами этих телекоммуникаций в соответствии с законодательством.

Статья 7. Государственное регулирование и управление в сфере телекоммуникаций

Государственное регулирование в сфере телекоммуникаций осуществляется путем лицензирования, сертификации, налогообложения, формирования единой научно-технической политики, а также другими, предусмотренными законодательством средствами.

Государственное управление в сфере телекоммуникаций осуществляется специально уполномоченным органом в сфере телекоммуникаций.

Статья 8. Специально уполномоченный орган в сфере телекоммуникаций

Специально уполномоченный орган в сфере телекоммуникаций:
проводит государственную политику в сфере телекоммуникаций;
разрабатывает национальные программы развития телекоммуникаций;
разрабатывает стандарты, нормы и правила в сфере телекоммуникаций;
осуществляет лицензирование деятельности юридических и физических лиц в сфере телекоммуникаций;

регулирует тарифы на отдельные виды услуг телекоммуникаций, а также на межсетевые соединения телекоммуникаций;

содействует созданию равных условий для деятельности операторов и провайдеров;

организует работу по сертификации технических средств телекоммуникаций;

содействует формированию и развитию рынка услуг телекоммуникаций;
координирует деятельность операторов и провайдеров по обеспечению информационной безопасности сетей телекоммуникаций;

защищает права и законные интересы пользователей, рассматривает вопросы взаимоотношений между операторами, провайдерами и пользователями;

разрабатывает систему нумерации и осуществляет управление планом нумерации сетей телекоммуникаций;

обеспечивает соблюдение законодательства о телекоммуникациях; координирует деятельность органов государственного управления, операторов и провайдеров по вопросам развития сетей и услуг телекоммуникаций;

организует обучение и повышение квалификации кадров; осуществляет международное сотрудничество в сфере телекоммуникаций;

осуществляет иные полномочия в соответствии с законодательством.

Нормативные акты специально уполномоченного органа в сфере телекоммуникаций, принятые в пределах его компетенции, обязательны для исполнения всеми юридическими и физическими лицами.

Статья 9. Лицензирование деятельности в сфере телекоммуникаций

Отдельные виды деятельности юридических и физических лиц в сфере телекоммуникаций осуществляются на основе специальных разрешений (лицензий).

Лицензированию подлежат проектирование, строительство, эксплуатация и оказание услуг телекоммуникаций:

местных сетей;

междугородных сетей;

международных сетей;

сетей подвижной радиотелефонной связи;

сетей персонального радиовызова;

сетей передачи данных;

сетей распространения (трансляции) телерадиопередач.

Лицензии на осуществление определенного вида деятельности в сфере телекоммуникаций могут быть типовыми или индивидуальными.

К типовым лицензиям относятся лицензии, выдаваемые юридическим и физическим лицам на осуществление деятельности в сфере телекоммуникаций на основе единых требований и условий.

К индивидуальным лицензиям относятся лицензии, выдаваемые юридическим и физическим лицам на осуществление деятельности в сфере телекоммуникаций на основе особых требований и условий.

Порядок и условия выдачи лицензий, сроки их действия, приостановки или прекращения устанавливаются Кабинетом Министров Республики Узбекистан.

Выдача лицензий на некоторые виды деятельности в сфере телекоммуникаций может производиться на конкурсной (тендерной) основе. Порядок проведения конкурсов (тендеров) определяется Кабинетом Министров Республики Узбекистан.

Лицензии могут быть приостановлены или аннулированы в случаях нарушения их владельцами законодательства.

Статья 10. Сертификация в сфере телекоммуникаций

Все технические средства телекоммуникаций, в том числе оконечное (терминальное) оборудование, используемые на сетях телекоммуникаций в Республике Узбекистан, подлежат сертификации на соответствие установленным стандартам, техническим условиям и иным нормам в соответствии с законодательством.

Статья 11. Система и план нумерации сетей телекоммуникаций

Система и план нумерации сетей телекоммуникаций утверждается специально уполномоченным органом в сфере телекоммуникаций.

Учет, систематизация и контроль за использованием ресурсов нумерации осуществляются специально уполномоченным органом в сфере телекоммуникаций.

Использование ресурсов нумерации операторами и провайдерами является платным. Размеры и порядок оплаты за пользование ресурсами нумерации, а также льготы по ним определяются законодательством.

Статья 12. Конкуренция и ограничение монополистической деятельности

Операторы, провайдеры, юридические и физические лица, осуществляющие инвестиционную деятельность в сфере телекоммуникаций, а также изготовители и поставщики оборудования получают равный доступ к участию в создании и развитии сетей телекоммуникаций и рынка услуг.

Специально уполномоченный орган в сфере телекоммуникаций совместно с государственным антимонопольным органом содействует развитию конкуренции, принимает установленные законодательством меры по пресечению фактов недобросовестной конкуренции и ограничению монополистической деятельности в сфере телекоммуникаций.

За недобросовестную конкуренцию, ущемление интересов пользователей, допущение каких-либо иных действий, препятствующих конкуренции или ограничивающих ее, операторы и провайдеры несут ответственность в порядке, установленном законодательством.

Статья 13. Универсальные услуги телекоммуникаций

Операторы и провайдеры сети телекоммуникаций общего пользования на оснований лицензий оказывают универсальные услуги телекоммуникаций установленного качества всем пользователям без ограничения.

Перечень универсальных услуг и требования к их качеству определяются специально уполномоченным органом в сфере телекоммуникаций.

Статья 14. Тарифы на услуги телекоммуникаций

Тарифы на услуги телекоммуникаций устанавливаются на договорной основе с учетом затрат на их оказание в соответствии с законодательством.

Тарифы на универсальные услуги телекоммуникаций регулируются специально уполномоченным органом в сфере телекоммуникаций с учетом интересов пользователей в установленном законодательством порядке.

Вызов экстренных оперативных служб (пожарной охраны, милиции, скорой медицинской помощи, аварийной службы газовой сети и других) всеми пользователями производится бесплатно. Перечень экстренных оперативных служб определяется законодательством.

Статья 15. Тайна телефонных разговоров, телеграфных и иных сообщений, передаваемых по сетям телекоммуникаций

Никто не вправе нарушать тайну телефонных разговоров, телеграфных и иных сообщений, передаваемых по сетям телекоммуникаций. Все операторы и провайдеры обязаны обеспечивать соблюдение тайны указанных разговоров и сообщений.

Информация о передаваемых по сетям телекоммуникаций сообщениях, а также сами сообщения могут выдаваться только их отправителям и адресатам или их законным представителям.

Прослушивание телефонных разговоров, ознакомление с сообщениями, передаваемыми по сетям телекоммуникаций, получение сведений о них, а также иные ограничения тайны разговоров и сообщений допускаются только в случаях и порядке, предусмотренных законом.

Должностные и иные лица, допустившие нарушение положений настоящей статьи, привлекаются к ответственности в соответствии с законом.

Статья 16. Развитие и реконструкция сетей и средств телекоммуникаций

Развитие и реконструкция сетей и средств телекоммуникаций осуществляются их владельцами за счет собственных средств, средств заинтересованных юридических и физических лиц и других источников, не запрещенных законодательством.

Развитие и реконструкция сетей и средств телекоммуникаций, предназначенных для решения общегосударственных задач осуществляются на основании национальных программ развития, утверждаемых Кабинетом Министров Республики Узбекистан и финансируемых в порядке, установленном законодательством.

Юридическим и физическим лицам, участвующим в осуществлении проектов развития и реконструкции сетей и средств телекоммуникаций, в установленном законодательством порядке могут предоставляться налоговые и иные льготы.

При проектировании и развитии городов, поселков и других населенных пунктов, жилых районов и комплексов, отдельных зданий и сооружений органы государственной власти на местах должны предусматривать в соответствии с установленными нормативами строительством зданий или отдельные помещения для размещения средств телекоммуникаций.

Юридические и физические лица вправе осуществлять в установленном порядке строительство зданий и сооружений телекоммуникаций на предоставленных для этих целей земельных участках, а также устанавливать и обслуживать на крышах зданий и сооружениях (опорах, мостах, в

коллекторах, туннелях и других сооружениях) средства телекоммуникаций по согласованию с собственниками (владельцами, арендаторами) указанных земельных участков, зданий и сооружений.

Перенос или переустройство средств телекоммуникаций, вызываемое новым строительством, расширением, реконструкцией населенных пунктов и отдельных зданий, дорог, мостов и других объектов, освоением новых земель, переустройством систем мелиорации, разработкой полезных ископаемых, производится заказчиком строительства за счет собственных средств по техническим условиям операторов и провайдеров.

Внутриквартальные сети и сооружения телекоммуникаций проектируются и сооружаются заказчиками строительства.

Статья 17. Межсетевые соединения

Межсетевые соединения осуществляются для передачи и приема информации между пользователями различных сетей телекоммуникаций.

Операторы и провайдеры обязаны обеспечивать доступ к своим сетям других операторов и провайдеров на равноправной основе.

Операторы и провайдеры должны обеспечивать межсетевые соединения по техническим условиям оператора присоединяющей сети телекоммуникаций, принимаемых в соответствии с действующими нормами и правилами.

Межсетевые соединения осуществляются на основе договоров между операторами и провайдерами соответствующих сетей телекоммуникаций.

Порядок и условия присоединения сетей телекоммуникаций, предоставления операторами взаимных услуг и взаиморасчетов между ними утверждаются специально уполномоченным органом в сфере телекоммуникаций.

Статья 18. Взаимоотношения операторов и провайдеров с органами, осуществляющими оперативно-розыскную деятельность

Операторы и провайдеры, действующие на территории Республики Узбекистан, обязаны обеспечивать за счет собственных средств установку и функционирование оборудования, используемого для проведения оперативно-розыскных мероприятий на сетях телекоммуникаций органами, осуществляющими оперативно-розыскную деятельность, а также обеспечить меры по недопущению раскрытия организационных и тактических приемов проведения указанных мероприятий.

Количество и состав технических средств и оборудования, используемых для проведения оперативно-розыскных мероприятий на сетях телекоммуникаций, согласовываются операторами и провайдерами с органами, осуществляющими оперативно-розыскную деятельность.

В случае использования сетей или средств телекоммуникаций в преступных целях, наносящих ущерб интересам личности, общества и государства, функционирование таких сетей или средств телекоммуникаций приостанавливается.

Статья 19. Управление сетями телекоммуникаций при чрезвычайных обстоятельствах

При чрезвычайных обстоятельствах (военных действиях, землетрясениях, наводнениях, пожарах, эпидемиях и других) специально уполномоченный орган в сфере телекоммуникаций имеет право приоритетного использования, а также ограничения или приостановки функционирования любых сетей и средств телекоммуникаций.

Операторы и провайдеры обязаны обеспечивать устройство и эксплуатацию средств, необходимых для организации оповещения населения об угрозе чрезвычайных обстоятельств.

Убытки, понесенные операторами и провайдерами при использовании сетей и средств телекоммуникаций в чрезвычайных обстоятельствах, возмещаются из государственного бюджета.

Операторы и провайдеры должны предоставлять абсолютный приоритет всем сообщениям, касающимся безопасности людей на море, земле, в воздухе, космическом пространстве, проведения неотложных мероприятий в области обороны, безопасности и охраны правопорядка, а также сообщениям о крупных авариях, катастрофах, эпидемиях и других чрезвычайных обстоятельствах.

Статья 20. Ликвидация последствий происшествий на сетях телекоммуникаций

Ликвидация последствий происшествий (аварии, повреждения) на сетях телекоммуникаций осуществляется операторами этих сетей.

Органы государственной власти и управления оказывают операторам содействие в ликвидации последствий происшествий на сетях телекоммуникаций.

Проведение работ по ликвидации последствий происшествий на сетях телекоммуникаций не требует согласия собственника (владельца, арендатора) земельного участка, здания или сооружения, где размещены средства телекоммуникаций. Убытки, причиненные собственнику (владельцу, арендатору) в результате ликвидации последствий происшествий, подлежат возмещению соответствующим оператором.

Убытки, причиненные операторам и провайдерам в результате происшествий на сетях телекоммуникаций, возникших по вине юридических и физических лиц, возмещаются ими в порядке, установленном законодательством.

Статья 21. Права операторов и провайдеров

Операторы и провайдеры имеют право:

- оказывать услуги пользователям;
- приостанавливать оказание услуг пользователям в случае нарушения ими установленных правил пользования телекоммуникациями;
- на возмещение убытков, возникших по вине юридических и физических лиц;
- обжаловать незаконные действия юридических и физических лиц в

соответствии с законодательством.

Операторы и провайдеры могут иметь и другие права в соответствии с законодательством.

Статья 22. Обязанности операторов и провайдеров

Операторы и провайдеры обязаны:

осуществлять деятельность в сфере телекоммуникаций в соответствии с условиями лицензии и установленными правилами;

обеспечивать качество оказываемых услуг в соответствии с установленными стандартами, правилами и нормами;

соблюдать тайну передаваемых по сетям телекоммуникаций телефонных разговоров, телеграфных и иных сообщений;

предоставлять пользователям своевременную подробную информацию об условиях и порядке оказания услуг, в том числе об изменении тарифов на услуги телекоммуникаций;

возмещать пользователям убытки за неисполнение или ненадлежащее исполнение договоров об оказании услуг телекоммуникаций, а также неоказание или оказание услуг ненадлежащего качества в соответствии с законодательством.

Операторы и провайдеры могут нести и другие обязанности в соответствии с законодательством.

Статья 23. Права пользователей

Пользователи имеют право:

доступа к услугам сети телекоммуникаций общего пользования;

подключения к сети телекоммуникаций общего пользования своего оконечного (терминального) оборудования на условиях и в порядке, установленных законодательством;

на своевременное и качественное обслуживание со стороны операторов и провайдеров в соответствии с установленными правилами;

отказаться от услуг телекоммуникаций в случае нарушений оператором и провайдером условий, оговоренных договором;

на возмещение убытков, компенсацию морального вреда в результате неоказания или оказания услуг телекоммуникаций ненадлежащего качества;

обращаться в уполномоченные государственные органы или в суд в случае нарушения их прав.

Пользователи могут иметь и другие права в соответствии с законодательством.

Статья 24. Обязанности пользователей

Пользователи обязаны:

соблюдать установленные правила пользования услугами телекоммуникаций;

использовать оконечное (терминальное) оборудование, имеющее сертификат на соответствие установленным стандартам;

своевременно осуществлять плату за оказанные им услуги;

не предпринимать действий, направленных на снижение качества

работы или повреждение сетей телекоммуникаций.

Пользователи могут нести и другие обязанности в соответствии с законодательством.

Статья 25. Льготы и преимущества при пользовании услугами телекоммуникаций

Для отдельных категорий граждан законодательством могут быть установлены льготы на пользование услугами телекоммуникаций.

Компенсация средств операторам и провайдерам в связи с предоставлением установленных льгот на пользование услугами телекоммуникаций отдельным категориям граждан осуществляется в порядке, определяемом законодательством.

Для отдельных категорий должностных лиц государственных органов, дипломатических и консульских представителей иностранных государств, представителей международных организаций, а также отдельных категорий граждан при пользовании услугами телекоммуникаций могут устанавливаться преимущества в части очередности и порядка пользования.

Перечень должностных лиц, организаций и категорий граждан, которым предоставляются преимущества при пользовании услугами телекоммуникаций, и порядок их оказания устанавливаются Кабинетом Министров Республики Узбекистан.

Статья 26. Охрана средств телекоммуникаций

Порядок охраны средств телекоммуникаций устанавливается законодательством.

Юридические и физические лица, допустившие повреждение средств телекоммуникаций, несанкционированное подключение к ним, несут ответственность в порядке, установленном законодательством.

Статья 27. Разрешение споров

Споры, возникающие между операторами, провайдерами и пользователями, разрешаются в порядке, установленном законодательством.

Статья 28. Ответственность за нарушение законодательства о телекоммуникациях

Лица, виновные в нарушении законодательства о телекоммуникациях, несут ответственность в установленном законом порядке.

Президент
Республики Узбекистан **И. Каримов**

4. Закон Республики Узбекистан "Об информатизации"

Принят 11.12.2003г. № 560-II

Статья 1. Цель настоящего Закона

Целью настоящего Закона является регулирование отношений в области информатизации, использования информационных ресурсов и информационных систем.

Статья 2. Законодательство об информатизации

Законодательство об информатизации состоит из настоящего Закона и иных актов законодательства.

Если международным договором Республики Узбекистан установлены иные правила, чем те, которые предусмотрены законодательством Республики Узбекистан об информатизации, то применяются правила международного договора.

Статья 3. Основные понятия

В настоящем Законе применяются следующие основные понятия:

информатизация – организационный социально-экономический и научно-технический процесс создания условий для удовлетворения потребностей юридических и физических лиц в информации с использованием информационных ресурсов, информационных технологий и информационных систем;

информационный ресурс – информация, банк данных, база данных в составе информационной системы;

собственник информационных ресурсов или информационных систем – юридическое или физическое лицо, осуществляющее владение, пользование и распоряжение информационными ресурсами или информационными системами;

владелец информационных ресурсов или информационных систем – юридическое или физическое лицо, осуществляющее владение, пользование и распоряжение информационными ресурсами или информационными системами в пределах прав, установленных законом или собственником информационных ресурсов, информационных систем;

информационная технология – совокупность методов, устройств, способов и процессов, используемых для сбора, хранения, поиска, обработки и распространения информации;

информационная система – организационно упорядоченная совокупность информационных ресурсов, информационных технологий и средств связи, позволяющая осуществлять сбор, хранение, поиск, обработку и пользование информацией.

Статья 4. Государственная политика в области информатизации

Государственная политика в области информатизации направлена на создание национальной информационной системы с учетом современных мировых тенденций развития и совершенствования информационных ресурсов, информационных технологий и информационных систем.

Основными направлениями государственной политики в области информатизации являются:

реализация конституционных прав каждого на свободное получение и распространение информации, обеспечение доступа к информационным ресурсам;

создание единого информационного пространства Республики Узбекистан на основе информационных систем государственных органов, отраслевых и территориальных информационных систем, а также информационных систем юридических и физических лиц;

создание условий для доступа к международным информационным сетям и всемирной информационной сети Интернет;

формирование государственных информационных ресурсов, создание и развитие информационных систем, обеспечение их совместимости и взаимодействия;

организация производства современных средств информационных технологий;

содействие формированию рынка информационных ресурсов, услуг и информационных технологий;

стимулирование развития производства программных продуктов;

поддержка и стимулирование предпринимательства, создание благоприятных условий для привлечения инвестиций;

подготовка и повышение квалификации кадров, стимулирование научных исследований.

Статья 5. Государственное регулирование в области информатизации

Государственное регулирование в области информатизации осуществляется Кабинетом Министров Республики Узбекистан и специально уполномоченным им органом.

Статья 6. Специально уполномоченный орган

Специально уполномоченный орган:

организовывает и координирует работу по формированию государственных информационных ресурсов;

разрабатывает государственные программы информатизации и развития информационных технологий;

содействует созданию информационных систем государственных органов, отраслевых и территориальных информационных систем;

разрабатывает стандарты, нормы и правила в области информатизации;

организовывает работу по сертификации технических средств и услуг информационных систем и информационных технологий;

координирует деятельность юридических и физических лиц по обеспечению защиты их информационных ресурсов и информационных систем;

содействует развитию рынка информационных ресурсов, услуг и информационных технологий;

организовывает маркетинговые исследования и мониторинг в области информатизации;
осуществляет меры по защите прав и законных интересов пользователей информационных ресурсов;
обеспечивает информационную безопасность и приоритетное использование информационных систем в интересах обороноспособности и безопасности Республики Узбекистан;

осуществляет иные полномочия в соответствии с законодательством.

Статья 7. Правовой режим информационных ресурсов и информационных систем

Правовой режим информационных ресурсов и информационных систем определяется нормами, устанавливающими:

порядок документирования информации, формирования информационных ресурсов и создания информационных систем;
право собственности на информационные ресурсы и информационные системы;
категории информационных ресурсов по уровню доступа к ним;
порядок защиты информационных ресурсов и информационных систем;
порядок межсетевых соединений информационных систем.

Статья 8. Документирование информации

Документирование информации является обязательным условием включения информации в информационные ресурсы. Порядок документирования информации устанавливается специально уполномоченным органом.

Информация, хранящаяся и обрабатываемая в информационных ресурсах, подтвержденная электронной цифровой подписью, является электронным документом и имеет одинаковую юридическую силу с документом на бумажном носителе.

Отношения, связанные с формированием и использованием электронного документа и электронной цифровой подписи, регулируются законом.

Статья 9. Право собственности на информационные ресурсы и информационные системы

Информационные ресурсы и информационные системы в Республике Узбекистан могут находиться в публичной и частной собственности.

Основаниями возникновения права собственности на информационные ресурсы и информационные системы являются:

создание информационных ресурсов и информационных систем за счет средств государственного бюджета, собственных средств юридических и физических лиц или других источников, не запрещенных законодательством;
договор купли-продажи или иная сделка, содержащая условия перехода права собственности на информационные ресурсы и информационные системы другому лицу;
наследование.

Законом могут быть предусмотрены и иные основания возникновения права собственности на информационные ресурсы и информационные системы.

Статья 10. Государственные информационные ресурсы

Государственные информационные ресурсы формируются из: информационных ресурсов государственных органов; информационных ресурсов юридических и физических лиц, созданных за счет средств государственного бюджета; информационных ресурсов юридических и физических лиц, содержащих государственные секреты и конфиденциальную информацию; документированной информации юридических и физических лиц, предоставляемой в установленном порядке.

Юридические и физические лица обязаны в установленном порядке предоставлять документированную информацию в соответствующие государственные органы для формирования государственных информационных ресурсов.

Порядок обязательного предоставления документированной информации юридических и физических лиц, перечень государственных органов, ответственных за формирование и использование государственных информационных ресурсов, устанавливаются Кабинетом Министров Республики Узбекистан.

Порядок предоставления информации, отнесенной к государственным секретам и конфиденциальной информации, устанавливается законодательством.

Статья 11. Категории доступа к информационным ресурсам

Информационные ресурсы по категориям доступа разделяются на общедоступные информационные ресурсы и информационные ресурсы с ограниченным доступом.

Общедоступными информационными ресурсами являются информационные ресурсы, предназначенные для неограниченного круга пользователей.

К информационным ресурсам ограниченного доступа относятся информационные ресурсы, содержащие информацию о государственных секретах и конфиденциальную информацию или информацию, доступ к которой ограничен собственниками информационных ресурсов.

Собственники и владельцы информационных ресурсов должны обеспечить равноправный доступ юридических и физических лиц к общедоступным информационным ресурсам.

Отнесение информационных ресурсов к категориям доступа определяется собственником информационных ресурсов в порядке, установленном законодательством.

Статья 12. Пользование информационными ресурсами

Пользователи информационных ресурсов обладают равными правами на доступ к информационным ресурсам, за исключением информационных

ресурсов с ограниченным доступом.

За пользование информационными ресурсами может взиматься плата в установленном порядке.

Перечни информации и услуг по информационному обеспечению, сведения о порядке и условиях доступа к информационным ресурсам собственники и владельцы информационных ресурсов предоставляют пользователям бесплатно.

Информация, полученная на законных основаниях из информационных ресурсов юридическими и физическими лицами, может быть использована ими для создания производной информации с обязательной ссылкой на источник информации.

Порядок получения информации из информационных ресурсов определяет собственник или владелец информационных ресурсов с соблюдением требований, установленных законодательством.

Статья 13. Информационные ресурсы, содержащие информацию о персональных данных физических лиц

Порядок формирования и использования информационных ресурсов, содержащих информацию о персональных данных физических лиц, устанавливается законодательством.

Информация о персональных данных физических лиц относится к категории конфиденциальной.

Статья 14. Доступ юридических и физических лиц к информационным ресурсам, содержащим сведения о них

Юридические и физические лица имеют право на свободный доступ к информационным ресурсам, содержащим сведения о них, на уточнение этих сведений в целях обеспечения их полноты и достоверности.

Доступ юридических и физических лиц к информационным ресурсам, содержащим сведения о них, может быть ограничен законом.

Отказ собственника или владельца информационных ресурсов юридическим и физическим лицам в доступе к информационным ресурсам, содержащим сведения о них, может быть обжалован в суд.

Статья 15. Национальная информационная система

В национальную информационную систему входят информационные системы государственных органов, отраслевые и территориальные информационные системы, а также информационные системы юридических и физических лиц.

Национальная информационная система создается за счет средств государственного бюджета, а также собственных средств юридических и физических лиц и других источников, не запрещенных законодательством.

Национальная информационная система создается с учетом совместимости входящих в ее состав информационных систем с международными информационными системами.

Информационный обмен с использованием национальной информационной системы производится на договорной основе, за

исключением случаев, предусмотренных законодательством.

Статья 16. Использование информационных систем для совершения сделок

Использование информационных систем для совершения сделок между юридическими и физическими лицами регулируется законодательством.

Статья 17. Сертификация технических средств информационных систем

Технические средства, составляющие информационные системы, подлежат сертификации в порядке, установленном законодательством.

Обязательной сертификации подлежат технические средства информационных систем государственных органов, отраслевых и территориальных информационных систем, информационных систем юридических и физических лиц, предназначенные для обработки информации, содержащей государственные секреты или конфиденциальную информацию, а также средства защиты этих систем.

Статья 18. Межсетевые соединения информационных систем

Межсетевые соединения информационных систем осуществляются для обмена информацией между различными информационными системами.

Собственники, владельцы информационных систем обеспечивают возможность межсетевого соединения между собой в соответствии с установленными нормами и правилами.

Межсетевые соединения различных информационных систем осуществляются на договорной основе между собственниками, владельцами информационных систем.

Порядок и условия осуществления межсетевых соединений и взаимодействия различных информационных систем устанавливаются специально уполномоченным органом.

Статья 19. Защита информационных ресурсов и информационных систем

Защита информационных ресурсов и информационных систем осуществляется в целях:

обеспечения информационной безопасности личности, общества и государства;

предотвращения утечки, хищения, утраты, искажения, блокировки, подделки информационных ресурсов и иного несанкционированного доступа к ним;

предотвращения несанкционированных действий по уничтожению, блокированию, копированию, искажению информации и других форм вмешательства в информационные ресурсы и информационные системы; сохранения государственных секретов и конфиденциальной информации, содержащейся в информационных ресурсах.

Статья 20. Организация защиты информационных ресурсов и информационных систем

Защите подлежат информационные ресурсы и информационные системы, неправомерное обращение с которыми может нанести ущерб их собственникам, владельцам или иным юридическим и физическим лицам.

Государственные органы, юридические и физические лица обязаны обеспечить защиту информационных ресурсов и информационных систем, содержащих информацию о государственных секретах и конфиденциальную информацию.

Порядок организации защиты информационных ресурсов и информационных систем устанавливается их собственниками, владельцами самостоятельно.

Порядок организации защиты информационных ресурсов и информационных систем, содержащих информацию о государственных секретах и конфиденциальную информацию, определяется Кабинетом Министров Республики Узбекистан.

Статья 21. Включение в международные информационные сети

Государственные органы, юридические и физические лица могут включать свои информационные системы в международные информационные сети и во всемирную информационную сеть Интернет в установленном законодательством порядке.

Включение информационных систем, содержащих информационные ресурсы ограниченного доступа, в международные информационные сети и во всемирную информационную сеть Интернет осуществляется только после принятия необходимых защитных мер.

Статья 22. Разрешение споров

Споры в области информатизации разрешаются в порядке, установленном законодательством.

Статья 23. Ответственность за нарушение законодательства об информатизации

Лица, виновные в нарушении законодательства об информатизации, несут ответственность в установленном порядке.

Президент
Республики Узбекистан И.Каримов

5. Программа развития национальной сети телекоммуникаций и передачи данных на 2005-2010 годы

Настоящая Программа разработана во исполнение Указа Президента Республики Узбекистан от 30 мая 2002г. № УП-3080 «О дальнейшем развитии компьютеризации и внедрении информационно-коммуникационных технологий» и постановления Кабинета Министров Республики Узбекистан от 6 июня 2002г. №200 «О мерах по дальнейшему развитию компьютеризации и внедрению информационно-коммуникационных технологий».

Основными задачами Программы являются определение направлений дальнейшего развития национальной сети телекоммуникаций и передачи данных, охватывающей не только областные и районные центры, но и отдаленные сельские населенные пункты.

Прогнозные показатели развития национальной сети телекоммуникаций и передачи данных на 2005-2010 годы приведены в приложении.

1. Состояние и основные направления модернизации и развития национальной сети телекоммуникаций и передачи данных

1.1 Международная, междугородная, внутризоновые и местные сети телекоммуникаций

В настоящее время в республике построена цифровая магистральная сеть, охватывающая цифровыми каналами все областные и 72,5% районных центров.

По состоянию на 01.01.2005 г. общая протяженность волоконно-оптических линий связи (ВОЛС) и цифровых РРЛ (ЦРРЛ) составляет 6990 км. Достигнута полная цифровизация международных и междугородных телефонных станций и каналов.

Автоматическую междугородную телефонную связь имеют все областные, а также 187 районных центров и городов (96,4%).

На местных телефонных сетях действуют 2,066 тыс. автоматических телефонных станций (АТС) общей монтированной емкостью 1,974 млн. номеров, которая используется на 87,5%. Доля цифровых АТС составляет 46%.

Из общего количества сельских населенных пунктов 28% не охвачены телекоммуникационной сетью.

На местных телефонных сетях общего пользования превалирует доступ на базе аналоговых абонентских линий. Существующий уровень развития распределительной абонентской сети на отдельных участках затрудняет организацию доступа пользователей к сетям передачи данных.

Основными направлениями развития международной, междугородной и внутризоновых сетей телекоммуникаций являются:

создание системы резервирования и обеспечение живучести и

надежности международной, междугородной и внутризональных сетей;
внедрение автоматизированной системы управления международными междугородными и внутризональными сетями;
эффективное использование высокоскоростных цифровых транспортных сетей телекоммуникаций;
расширение цифровых потоков на зарубежные страны;
завершение цифровизации внутризональных сетей телекоммуникаций.

В рамках реализованного проекта ЖИС обеспечено доведение цифровых трактов до районного уровня. Кроме того, для экспортного кредитования проекта развития телекоммуникационной сети АК «Узбектелеком» предусмотрено привлечение средств Эксимбанка КНР.

Основными направлениями развития местной сети телекоммуникаций являются:

- ускоренный переход на цифровые технологии при построении сетей телекоммуникации;
- организация на местных сетях телекоммуникаций двунаправленных самовостанавливающихся волоконно-оптических колец;
- развитие сети абонентского доступа с использованием перспективных технологий: беспроводный радиодоступ, ISDN, xDSL технологии и т.д.;
- обеспечение связью сельских населенных пунктов, в том числе труднодоступных.

1.2 Передача данных, в том числе Интернет

По состоянию на 01.01.2005 г. количество субъектов, оказывающих услуги доступа к сетям передачи данных, составило 477, из которых 398 оказывают услуги через пункты коллективного доступа. Большинство операторов и провайдеров сосредоточены в г. Ташкенте. Число пользователей Интернет постоянно увеличивается и на 01.01.2005 г. достигло 675 тыс. человек или 33 % от экономически активной части населения.

Основными направлениями дальнейшего развития сетей передачи данных, в т.ч. Интернет являются:

- модернизация существующих сетей передачи данных;
- расширение доступа к сети Интернет в регионах страны, в том числе в сельской местности;
- создание национального сегмента Интернет;
- развитие новых услуг (WiFi, RadioEthernet и др.) и повышение их качества;
- внедрение современных технологий для увеличения пропускной способности и надежности сети;
- поэтапное создание высокоскоростной транспортной магистрали передачи данных до уровня районных центров;
- организации межсетевое взаимодействие сетей передачи данных (пиринг);
- создание пунктов коллективного пользования с предоставлением

широкого спектра услуг.

1.3 Сети подвижной связи

Сети подвижной связи включают сети операторов сотовой связи, радиально-зоновые (в т.ч. транкинговые) сети и сети персонального радиовызова.

Количество абонентов сетей сотовой связи по состоянию на 01.01.2005 г. превысило 544 тысяч. На данном рынке работают 8 операторов, из которых 3 имеют возможность охвата всей территории республики.

Количество пользователей услуг персонального радиовызова, действующего в 8 городах, составляет более 6,8 тысяч.

Основными направлениями дальнейшего развития сети сотовой связи являются:

обеспечение ценовой доступности услуг сотовой связи широким слоям населения в условиях развития конкуренции;

развитие двустороннего международного роуминга;

обеспечение охвата сетями сотовой связи территории республики, в том числе сельских населенных пунктов;

позапный переход к системам третьего поколения (3G);

Для дальнейшего развития сетей персонального радиовызова необходимо совершенствование и расширение сетей с использованием наиболее перспективных технологий.

В виду того, что транкинговые системы в основном используются ведомствами и хозяйствующими субъектами для организации производственно-технологической связи, данные системы будут развиваться по мере необходимости.

1.4 Спутниковая связь и телерадиовещание

С территории Узбекистана доступны около 40 искусственных спутников земли, из них 15 покрывают территорию республики. Через земную станцию «Азимут» предоставляются услуги международной телевизионной связи из Узбекистана и соседних республик в любую точку мира. Кроме того, существует ряд различных по масштабам, назначению и применяемым технологиям ведомственные сети VSAT.

Для обеспечения телерадиовещания национальных программ используются 481 телевизионных и 94 радиовещательных передатчиков различной мощности, сеть волоконно-оптических и радиорелейных линий.

В настоящее время подготовлен проект организации телерадиовещания с использованием спутниковых систем связи, предусматривающий привлечение средств экспортного кредитования Эксимбанка КНР, реализация которого позволит обеспечить 100% охват населения национальными телерадиовещательными программами.

Основными направлениями развития сети спутниковой связи Узбекистана являются:

дальнейшее развитие международной спутниковой связи;
создание сети спутникового телерадиовещания с обеспечением полного охвата территории республики программами национального телерадиовещания;

использование сети глобальной персональной подвижной спутниковой связи (ГППСС) для оказания услуг телефонной связи и передачи данных;

создание наземной инфраструктуры в виде сети малых земных станций во всех областных и районных центрах, труднодоступных регионах республики.

создание и развитие спутниковой сети телефонной связи и передачи данных с организацией связи в малонаселенных и труднодоступных регионах Узбекистана.

Основными направлениями развития сети распространения телерадиопрограмм являются:

модернизация материально-технической базы сети подачи и распространения телерадиопрограмм за счет замены устаревшего оборудования на оборудование нового поколения;

внедрение прогрессивных технологий телерадиовещания, включая цифровое телевидение, стереофоническое и цифровое радиовещание, а также новых видов услуг телерадиовещания (телетекст, программы по заявкам, специализированные обучающие программы и другие);

дальнейшее освоение новых радиочастотных диапазонов, в том числе радиовещательного диапазона FM, дециметрового телевизионного диапазона;

подготовка к созданию наземной части национальной системы спутникового телерадиовещания на территорию страны и за ее пределы;

расширение сетей кабельного и эфирно-кабельного телевидения.

1.5. Системы управления телекоммуникациями

В настоящее время в Узбекистане действуют четыре основных автоматизированных программно-технических комплекса, осуществляющих контроль и управление сетью и сетевыми элементами (системы передачи) на цифровой магистральной, внутрizonовых сетях телекоммуникаций и на сети г. Ташкента.

Основными направлениями развития системы управления сетями телекоммуникации являются:

построение интегрированной автоматизированной системы управления цифровой междугородной, международной сетью республики и техническое переоснащение национального центра управления сетями телекоммуникаций Узбекистана;

обеспечение управления объектами сетей (системы передачи, системы коммутации, сеть синхронизации, сеть сигнализации ОКС № 7);

повышение степени интеграции управления (от отдельного управления оборудованием разных производителей-поставщиков к интегрированной

системе управления всем оборудованием сети);
освоение уровней иерархии управления (управление сетевыми элементами, управление сетью, управление услугами, управление бизнесом).

2. Финансирование Программы

Для обеспечения модернизации и развития сетей телекоммуникаций необходимыми инвестициями, предусматривается использование следующих источников:

собственные средства предприятий;
иностраннне инвестиции и кредиты;
средства, образуемые за счет налоговых и других льгот;
бюджетные средства.

3. Оценка реализации Программы

Оценка реализации Программы будет осуществляться на основе мониторинга прогнозных показателей развития национальной сети телекоммуникаций и передачи данных по предоставляемым операторами телекоммуникаций статистическим данным. Прогнозные показатели развития национальной сети телекоммуникаций и передачи данных являются основным индикатором выполнения Программы.

По результатам мониторинга и комплексной оценки, а также с учетом тенденции развития ИКТ Координационным советом по развитию компьютеризации и информационно-коммуникационных технологий могут быть внесены изменения и дополнения в прогнозные показатели в целях уточнения приоритетов внедрения информационных технологий в деятельность государственных органов.

4. Заключение

Основным результатом реализации Программы развития национальной сети телекоммуникаций и передачи данных на 2005-2010 годы является: завершение создание цифровой сети телекоммуникаций с охватом цифровой сетью телекоммуникаций всех районных центров, городов и сельских населенных пунктов;

модернизация и развитие сетей передачи данных и Интернет, в том числе в сельских населенных пунктах.

На конец 2010 года ожидается полная цифровизация сети телекоммуникации, увеличение числа пользователей сети передачи данных и сотовой связи.

Тесты 1:

1. Субъектами отношений в области связи являются?
 - a) юридические и физические лица Республики Узбекистан, иностранные юридические лица и граждане.
 - b) сети почтовой связи, представляющие совокупность средств приема, перевозки и доставки почтовых отправлений адресатам, и сети телекоммуникаций
 - c) технические средства связи, компьютеры, телефоны, факсимильные аппараты.
2. Решение какой из задач необходимо для обеспечения информационной безопасности?
 - a) повышение уровня компьютерной грамотности населения;
 - b) создание системы эффективного внедрения средств защиты в сетях передачи данных
 - c) реализация национальных программ развития информатизации
3. Какому государственному органу принадлежит исключительное право на издание законов почтовой оплаты?
 - a) Кабинету Министров Республики Узбекистан
 - b) Специально уполномоченным органом в сфере телекоммуникаций
 - c) Узбекскому агентству почты и телекоммуникаций
4. В какой собственности могут находиться сети телекоммуникаций в Республике Узбекистан?
 - a) публичной собственности
 - b) частной собственности
 - c) публичной или частной собственности
5. Организационно упорядоченная совокупность информационных ресурсов, информационных технологий и средств связи, позволяющая осуществлять сбор, хранение, поиск, обработку и пользование информацией – это?
 - a) информационная система
 - b) информационная технология
 - c) информатизация
6. Использование каких источников не предусматривается для обеспечения модернизации и развития сетей телекоммуникаций необходимыми инвестициями?
 - a) собственные средства предприятий
 - b) средства, образуемые за счет налоговых и других льгот
 - c) все денежные средства предприятий
7. Кем была утверждена концепция развития информатизации в Республике Узбекистан?
 - a) Координационным советом
 - b) АК “Узбектелеком”
 - c) УзАСИ

8. Кому принадлежит исключительное право на издание законов почтовой оплаты?

- a) Узбекскому агентству почты и телекоммуникаций
- b) “Узбекистон Почтаси”
- c) “Халқаро почтамп”

9. Межсетевые соединения это...?

- a) технические средства пользователей (телефонные, факсимильные, радио-телеприемные и другие устройства), взаимодействующие с сетями телекоммуникаций предназначенные для формирования, преобразования, обработки сигналов, передаваемых или принимаемых по сетям телекоммуникаций;
- b) технические устройства, оборудование сооружения и системы, позволяющие формировать, передавать, принимать, обрабатывать, коммутировать электромагнитные или оптические сигналы и управлять ими;
- c) технологическое взаимодействие между сетями телекоммуникаций различных операторов телекоммуникаций, обеспечивающее передачу и прием информации между пользователями:
оператор телекоммуникаций (далее - оператор) - юридическое или физическое лицо, владеющее сетью телекоммуникаций на праве собственности или других вещных правах, обеспечивающее ее функционирование, развитие и оказывающее услуги телекоммуникаций;

10. План нумерации это... ?

- a) конкретное присвоение нумерации между операторами, провайдерами и оконечным (терминальным) оборудованием пользователей;
- b) порядок распределения и присвоения нумерации (комбинации цифр или знаков) между операторами, провайдерами и оконечным (терминальным) оборудованием пользователей;
- c) набор обязательных услуг установленного качества

ТЕМА 2. СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКИЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ И СТРУКТУРА ОТРАСЛИ СВЯЗИ

1. Социально-экономические характеристики отрасли связи и информатизации

2. Структура отрасли связи и информатизации

1. Социально-экономические характеристики отрасли связи и информатизации

Связь и информатизация – одна из отраслей общественного производства, функции которой состоят в оказании потребителям услуг по передаче различного рода сообщений: писем, телеграмм, телефонных разговоров, программ радио и телевидения, данных и других видов информации. Информационно-коммуникационные технологии – совокупность методов, производственных процессов и программно-технических средств, интегрированных с целью сбора, обработки, хранения, распространения, отображения и использования информации в интересах ее пользователей.

Процесс потребления услуг связи аналогичен потреблению продукции (товаров) других секторов экономики. Если услуга связи потребляется в производственной сфере, то ее стоимость переносится на стоимость вновь создаваемого продукта. Если же услуги связи служат личному потреблению, то вместе с потреблением исчезает и их стоимость.

Наряду с общими чертами, характерными для рыночного производства, экономической природе связи присущи специфические черты, вытекающие из ее отраслевых особенностей.

Первая особенность определяется спецификой создаваемого продукта, который в отличие от продукции промышленности не имеет вещественной формы, а представляет собой конечный полезный эффект (результат производственной деятельности) процесса передачи информации и сообщений от отправителя до получателя — документальных, телефонных, видео, программ телевидения и радиовещания и т.д. — и выступает в форме услуги.

Невещественный характер конечного продукта обуславливает отсутствие в производственном процессе связи сырья и основных материалов, являющихся вещественными носителями продукции. Это, в свою очередь, отражается на структуре производственных ресурсов отрасли связи: в составе производственных фондов связи на долю оборотных средств (материалов, запасных частей и др.) приходится около 8 %, а на долю основных производственных фондов — примерно 92 %, тогда как в отраслях обрабатывающей промышленности соотношение между оборотными средствами и основными фондами составляет в среднем 70 и 30 процентов.

Характерной особенностью структуры себестоимости в связи, также обусловленной невещественной формой создаваемого продукта, является незначительный удельный вес материальных затрат и высокая доля затрат,

связанных с оплатой живого труда. Такая специфика структуры затрат и ресурсов требует постоянного внимания со стороны организаций связи к проблеме изыскания и реализации внутрипроизводственных резервов улучшения использования основных производственных фондов и рабочей силы.

Вторая особенность связи тесно связана с первой и характеризуется *неотделимостью во времени процесса потребления услуг связи от процесса их производства*. Особенно ярко она проявляется в телефонной связи, где сам процесс передачи телефонного сообщения — процесс производства — происходит с участием абонентов, то есть совпадает с процессом потребления.

С учетом этой особенности конечный результат производственной деятельности отрасли — услуга — не может храниться в запасе, на складе, изыматься из сферы производства и поступать в сферу обращения для реализации.

Из этой особенности вытекает также требование *максимального приближения средств связи к потребителям* за счет развития и повышения плотности предприятий и пунктов связи коллективного (отделений связи, переговорных пунктов и т.д.) и индивидуального (абонентских пунктов и терминалов) пользования.

Неотделимость процессов производства и потребления услуг связи приводит также к существенной *неравномерности поступающей во времени нагрузки*, обусловленной ритмом деловой и личной жизни людей. При этом неравномерность нагрузки наблюдается по часам суток, дням недели и месяцам года. В то же время предприятия связи должны быть готовы к обслуживанию потребителей в периоды максимальной нагрузки без нарушения установленных (нормативных) параметров качества, для чего создаются дополнительные производственные мощности и рабочие места, которые в часы спада нагрузки используются с низкой отдачей либо вообще простаивают. Кроме того, в отрасли связи создаются резервы производственных мощностей для перспективного развития по мере роста потребностей в услугах связи. Все это приводит к объективному ухудшению многих экономических показателей связи — снижению производительности труда и фондоотдачи, повышению себестоимости, уменьшению прибыли и рентабельности производства. Поэтому, создавая объективно необходимые резервы производственных ресурсов для высококачественного обслуживания потребителей, операторы связи, особенно в условиях рыночных отношений, должны стремиться к оптимизации их объемов, повышению эффективности производства, достижению максимально возможных результатов при минимальных затратах.

Вот почему особое значение в отрасли и в отдельных компаниях приобретает разработка и внедрению организационно-экономических мер по снижению влияния неравномерности нагрузки на эффективность их работы. В числе таких мер, прежде всего, следует отметить разработку научно

обоснованных нормативов и стандартов качества услуг, учет неравномерности нагрузки при проектировании оборудования и сетей связи и расчете численности работников, правильную их расстановку по рабочим местам, составление оптимальных графиков смен и отпусков производственного персонала, режимов работы организаций связи, гибкую тарифную политику и др.

Третья особенность отрасли связи состоит в том, что в отличие от промышленности, где предмет труда подвергается вещественному изменению (механическому, химическому и т.д.), поступает в сферу обращения, становится товаром и только потом потребляется, в производственном процессе связи *информация как предмет труда должна подвергаться только пространственному перемещению*, то есть изменению ее местоположения. Всякое другое изменение означает ее искажение, потерю потребительских свойств и потребительной ценности и наносит ущерб пользователю.

Физической основой передачи всех видов информации, кроме почтовых отправлений, является преобразование текстовых, звуковых сообщений или видеоизображения в электрические, цифровые сигналы на передающем конце (кодирование) и обратное их преобразование в первоначальную форму на приемном (декодирование).

С учетом этого особое значение имеют такие параметры, как достоверность передачи сообщений, точность их воспроизведения и обеспечение в процессе передачи информации всех качественных и количественных характеристик, определяющих ее потребительские свойства. Строгое соблюдение показателей качества услуг связи достигается применением на сетях связи только сертифицированного оборудования, использованием современных систем защиты информации от посторонних воздействий, внедрением прогрессивных технологий и методов организации производственных процессов на всех его стадиях.

Четвертая особенность связи заключается в том, что *процесс передачи информации всегда является двусторонним*, то есть происходит между отправителем и получателем информации. Поскольку потребность в передаче информации может возникнуть между абонентами, находящимися в любых населенных пунктах страны, это требует создания надежной и разветвленной сети связи.

Сеть связи состоит из операторов, их филиалов, структурных единиц и пунктов связи индивидуального или коллективного пользования, соединенных между собой линиями и каналами связи, которые, взаимодействуя в едином технологическом процессе, обеспечивают передачу информации. В этих условиях отдельный оператор связи не всегда является единственным производителем услуг, а выполняет определенные производственные функции на отдельных этапах (исходящем, транзитном, входящем) технологической цепочки. Например, в процессе передачи междугородного телефонного сообщения при автоматическом способе установления

соединения участвуют городская телефонная сеть и междугородная телефонная станция на исходящем конце, аналогичные операторы на входящем конце, а также организации, предоставляющие каналы междугородной связи.

Участие в производственном процессе нескольких операторов связи предъявляет *единые требования к организации и правилам технической эксплуатации средств связи на территории всей страны*. В экономическом аспекте эта особенность обуславливает появление на телекоммуникационном рынке особого класса услуг промежуточного потребления — услуг присоединения и услуг по пропуску трафика. Эта же особенность предопределяет необходимость использования особого экономического механизма взаимодействия операторов, участвующих в создании сетевых услуг, основанного на принципах добросовестной конкуренции и учете коммерческих интересов и вклада каждого хозяйствующего субъекта в общие результаты экономической деятельности отрасли.

Рассматривая четвертую особенность отрасли, следует также учитывать требование экономичности сетей связи, которое, в свою очередь, предопределяет необходимость применения различных систем и вариантов схем соединения между собой оконечных пунктов, образующих эти сети. При этом на сетях связи используются особые принципы построения и узлообразования («каждый с каждым», «радиальный», «радиально-узловой»), которые позволяют минимизировать стоимость создания сетей при сохранении их надежности и живучести.

Кроме рассмотренных особенностей связи, ей также присущи черты, характерные для всех отраслей инфраструктуры, отличающие их от основного производства.

В современной трактовке *под инфраструктурой понимается совокупность организационно обособленных звеньев общественного производства, конечным результатом деятельности которых является не выпуск вещественных продуктов (товаров), а обслуживание материального производства (производственная инфраструктура), непромышленной сферы и населения (социальная)*. В последние годы в нашей стране высокими темпами стала развиваться сеть коммерческих учреждений и организаций, обеспечивающих эффективное развитие рыночных отношений и получивших название рыночной инфраструктуры. Состав основных элементов инфраструктуры в соответствии с действующей классификацией представлен

на рис. 1.

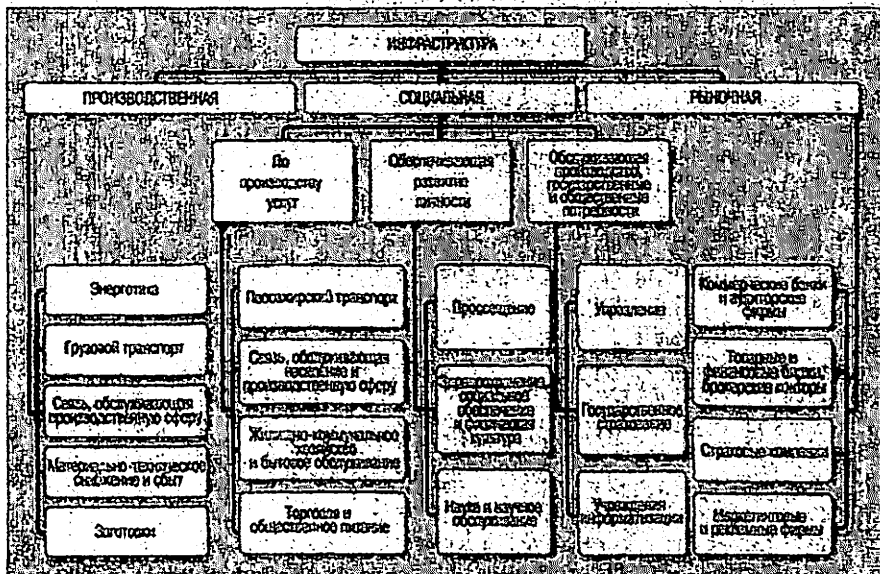


Рис. 1. Состав основных элементов инфраструктуры

К производственной инфраструктуре наряду со связью относятся энергетика, грузовой транспорт, материально-техническое снабжение и заготовки. Элементы производственной инфраструктуры по сути являются частью процесса материального производства либо связаны с такой стадией воспроизводства как распределение и обмен. Они обслуживают основное производство в сфере обращения, включая продвижение продукта, доведение его до потребителя, и обеспечивают передачу информации.

В сфере обращения, опосредствующей связь между производством и потреблением, завершается процесс производства, не создаются новые вещественные формы продукта, меняется лишь его местонахождение и стоимость.

В состав социальной инфраструктуры включены разнообразные отрасли, которые в зависимости от функционального признака могут быть разделены на следующие группы:

1) отрасли, производящие услуги, обеспечивающие материальное благополучие и рост свободного времени населения. К ним относятся жилищно-коммунальное хозяйство и бытовое обслуживание, торговля и общественное питание, пассажирский транспорт и связь в части обслуживания непроизводственной сферы и населения;

2) отрасли, способствующие развитию личности, совершенствованию физического и морального здоровья нации, распространению знаний и

духовных благ, — просвещение, здравоохранение, физическая культура, спорт, социальное обеспечение, культура и искусство. К этой части социальной инфраструктуры можно отнести и такие области деятельности связи, как распространение печати, радиовещание и телевидение;

3) отрасли, обслуживающие преимущественно производство и другие общественные потребности, — наука и научное обслуживание, государственное управление и страхование, учреждения информатизации и общественные организации.

Составляющие рыночной инфраструктуры способствуют ускорению товарного и денежного оборота в стране, оптимизации объемов и структуры производства товаров и услуг с учетом спроса потребителей, развитию конкуренции и, в конечном итоге, переходу от «рынка продавца» к «рынку покупателя». К рыночной инфраструктуре в первую очередь относятся банки, товарные и финансовые биржи, страховые компании, аудиторские, риэлтерские, брокерские, рекламные и другие фирмы. Очевидно, что эффективное функционирование перечисленных рыночных институтов невозможно без современных высококачественных средств связи, поэтому часто средства связи рассматривают как элемент рыночной инфраструктуры.

Всем отраслям и видам деятельности, имеющим инфраструктурную природу, присущ *всеобщий характер потребления их услуг и универсальность взаимосвязей со всеми предприятиями, отраслями, регионами страны, составляющими единое экономическое пространство.* Поэтому эти отрасли в своем развитии в значительной степени зависят от общего состояния экономики, объемов, структуры и размещения производительных сил, размеров обслуживаемой территории, численности и плотности населения. Вот почему для отраслей инфраструктуры, включая связь, особое значение приобретает проблема соблюдения определенных пропорций между уровнем их развития и состоянием производственного и экономического потенциалов обслуживаемых ими отраслей и сфер деятельности.

Всеобщность потребления услуг инфраструктуры обуславливает ее сетевое построение. С этой особенностью связана значительная доля сооружений и передаточных устройств в составе производственных фондов инфраструктуры, что обуславливает *высокую фондоемкость материально-технической базы, длительные сроки ее создания и функционирования.* Такая объективно сложившаяся ситуация привела к тому, что многие сферы деятельности таких важнейших отраслей производственной инфраструктуры как энергетика, транспорт, связь рассматриваются как естественные монополии, где создание конкуренции либо технически невозможно, либо экономически нецелесообразно. Поэтому их деятельность в условиях рыночной экономики должна подвергаться государственному регулированию с тем, чтобы в наибольшей степени были соблюдены интересы всех участников процесса производства и потребления услуг инфраструктуры, а также общества в целом.

Для многих отраслей производственной и социальной инфраструктуры характерно наличие однотипных функций, выполняемых различными ее составляющими, что предопределяет их *взаимозаменяемость и взаимодополняемость*.

Например, документальное сообщение может быть передано средствами почтовой связи, электронной почты, телеграфом, телефаксом, которые в определенной степени являются взаимозаменяемыми. Потребность в одном виде передачи сообщений снижает спрос на другие, влияя тем самым на уровень использования производственных ресурсов и эффективность работы. Междугородная и местная телефонная связь являются взаимодополняемыми, поскольку наличие у пользователей телефона местной связи повышает их доступность к каналам междугородной связи и обеспечивает возможность автоматического соединения с требуемым абонентом. Это положительно влияет на рост междугородного телефонного обмена и улучшает использование производственных мощностей организаций данной подотрасли связи.

Рассматриваемая особенность обуславливает *необходимость поддержания определенных пропорций в развитии отдельных подотраслей и видов связи на основе маркетинговых исследований рынка соответствующих услуг*, выявления текущего и перспективного спроса с целью оптимизации внутриотраслевой структуры и создания оптимальных резервов производственных мощностей для будущего развития.

Важной особенностью инфраструктуры является также *проявление основного эффекта от ее функционирования за пределами соответствующих отраслей*. Проведенные исследования по оценке внеотраслевой эффективности электросвязи показали, что не менее 90 — 95 % всего эффекта от использования ее услуг проявляется вне отрасли, то есть у потребителей, и лишь 5 — 10 % — непосредственно у производителей услуг в виде прибыли операторов. Это характеризует связь и другие отрасли инфраструктуры как важнейший сектор современной экономики, совершенствование и развитие которого должно являться приоритетной общегосударственной задачей.

Инфраструктурная природа связи также определяет ее особое место в Глобальной информационной инфраструктуре, являющейся продуктом технологической и информационной революций конца XX века. В современном мире связь становится не просто транспортной сетью передачи все возрастающих потоков информации, но трансформируется в качественно новую сетевую структуру, основанную на взаимном проникновении и внутренней общности электросвязи, информационных технологий и ряда почтовых услуг, при оказании которых используются телекоммуникационные средства. Этот процесс носит название «конвергенция» (сближение, слияние) и обуславливает формирование нового сектора экономики — инфокоммуникаций.

По мере цифровизации сетей связи, превращения персональных компьютеров в универсальные абонентские устройства и источники информации все более проявляется общность телекоммуникационных информационно-вычислительных систем. Конвергенция охватывает все стороны развития связи и информатизации, включая услуги, сети, оборудование, технологии и эксплуатацию. В результате широкого внедрения информационно-коммуникационных технологий создаются условия для создания гибридных, конвергентных продуктов и услуг, в которых не только проявляются свойства образующих их элементов, но и за счет так называемого «синергического эффекта» увеличиваются возможности каждой отдельной услуги. В результате существенно расширяются потребительские характеристики традиционных услуг и появляются принципиально новые их виды.

Так, местные цифровые АТС в дополнение к традиционной услуге обеспечивают предоставление около 200 дополнительных услуг, таких как переадресация вызова, запись сообщения, запрет входящего вызова и т.д. Развертывание интеллектуальных платформ на различных уровнях сетевой иерархии позволяет операторам оказывать не только стандартизированный набор новых услуг с определенными основными и вспомогательными свойствами (например, «Бесплатный вызов», «Конференцсвязь», «Телеголосование» «Виртуальные частные сети» и др.), но и обеспечивает возможность управления некоторыми атрибутами услуг со стороны пользователей. Примером усиления «мощности» услуг на основе конвергенции являются мультимедийные коммуникации, где в процессе сеанса связи для передачи информации могут использоваться голос, видео, графика и звук.

Развитие сетей Интернет, обеспечивающих новые виды услуг и приложений, включая корпоративные информационные системы, электронные банковские операции, электронную коммерцию и др., также дает возможность применять современные технологии для оказания услуг традиционной телефонии, получившей название IP-телефонии. Отличительной чертой услуг IP-телефонии является их относительная дешевизна за счет экономии полосы пропускания (до 10 раз и более) по сравнению с традиционной телефонией.

Конвергенция сетей фиксированной и подвижной связи дает возможность предоставлять широкий спектр традиционных и новых услуг в единой сети, что обеспечивает особую привлекательность для пользователей. Операторам такая конвергенция дает конкурентные преимущества за счет формирования расширенного набора услуг, привлечения новых абонентов и получения дополнительных доходов. Вместе с тем конвергенция фиксированных и мобильных сетей ведет к уменьшению совокупных затрат на эксплуатацию за счет унификации процедур активизации услуг, процессов их оплаты, более эффективного использования персонала. Кроме того, благодаря «синергическому эффекту» может быть получена экономия

инвестиций в оборудование и программное обеспечение, например, в биллинг, интеллектуальную платформу и др.

Таким образом, внедрение ИКТ, конвергенция сетей, процессов и услуг значительно расширяют потенциал телекоммуникационного рынка, порождают устойчиво растущий спрос на новые услуги и приложения, обеспечивая повышение доходов и прибыли операторских компаний.

Характерной особенностью влияния новых технологий на экономику инфокоммуникаций является также постоянное *снижение удельной стоимости транспортных ресурсов*, то есть телекоммуникаций. Так, относительная стоимость одного цифрового канала с начала 90-х годов прошлого века уменьшилась более чем в 100 раз, что делает тарифы на услуги связи все менее зависимыми от дальности передачи информации. Строительство цифровых АТС большой емкости (50 тыс. и более номеров) на местных телефонных сетях приводит к сокращению стоимости одного номера на 40 — 50 % по сравнению с аналоговыми станциями.

Снижение удельных затрат на создание новых производственных мощностей на базе современных технологий при устойчивой тенденции роста спроса на услуги отрасли повышает инвестиционную привлекательность телекоммуникационного сектора, обеспечивая возврат вложенных в развитие сетей средств в минимально возможные сроки.

Рассмотренные особенности связи оказывают непосредственное влияние на формирование экономических отношений в отрасли, учитываются при решении технико-технологических и организационно-экономических проблем ее развития.

2. Структура отрасли связи и информатизации

Связь Республики Узбекистан не является однородной системой, а включает в себя совокупность сетей, хозяйствующих субъектов и подотраслей, различающихся между собой назначением и выполняемыми функциями, организационно-правовыми формами, формами собственности и рядом других признаков.

В структуре связи страны следует, прежде всего, выделять две главные составляющие: электросвязь, включая радиовещание и телевидение, и почтовую связь. С помощью средств электросвязи осуществляется передача и прием знаков, сигналов, голосовой информации, письменного текста, изображений, звуков или сообщений любого рода по проводным, радио, оптическим и другим электромагнитным системам. Основной функцией почтовой связи является прием и доставка почтовых отправлений, материальных ценностей и денежных средств.

Электросвязь, являясь наиболее мощной компонентой телекоммуникационного сектора страны, объединяет в себя комплекс сетей (технологических систем), используемых для передачи различных видов информации. Совокупность технологически сопряженных сетей электросвязи на территории страны, объединенных общим централизованным управлением, составляет единую сеть электросвязи (ЕСЭ) Узбекистана.

Все сети электрической и почтовой связи, находящиеся под юрисдикцией Узбекистана, кроме выделенных и ведомственных сетей, независимо от их принадлежности и форм собственности составляют сеть связи общего пользования (СОП), предназначенную для оказания услуг всем физическим и юридическим лицам на территории страны. Ответственность за функционирование и развитие сети связи общего пользования возложена на органы исполнительной власти в области связи. СОП является открытой системой, в услугах которой не может быть отказано пользователям. Она имеет присоединение к сетям связи общего пользования иностранных государств.

Наряду с сетью связи общего пользования в состав ЕСЭ входят также сети связи ограниченного пользования, которые предназначаются либо для удовлетворения нужд отдельных министерств и ведомств, либо функционируют как средство оперативного управления производством. Структурно они объединены в:

выделенные сети связи — сети электросвязи, предназначенные для возмездного оказания услуг ограниченному кругу пользователей или группам таких пользователей. Такие сети могут взаимодействовать между собой, но не имеют присоединения к сети общего пользования. Технологии и средства связи, применяемые для организации выделенных сетей, а также принципы их построения, устанавливаются владельцами этих сетей. Выделенная сеть может быть присоединена к СОП, если она соответствует требованиям, установленным для сети общего пользования. При этом оказание услуг операторами выделенных сетей может осуществляться только на основании соответствующих лицензий;

технологические сети связи предназначены для обеспечения производственной деятельности организаций, а также управления технологическими процессами в производстве. Строительство, организация и эксплуатация этих сетей обеспечивается их собственниками. При наличии свободных ресурсов технологической сети часть ее может быть присоединена к сети общего пользования на основании соответствующей лицензии и в порядке, определенном законодательством в области связи;

сети связи специального назначения создаются для нужд государственного управления, обороны страны, безопасности государства и обеспечения правопорядка. Деятельность сетей данного вида, их финансирование и порядок взаимодействия с другими сетями единой сети электросвязи осуществляется в соответствии с законодательством Республики Узбекистан.

Несмотря на то, что рассмотренные сети общего и ограниченного использования с организационно-экономической точки зрения функционируют независимо друг от друга, в рамках единой сети электросвязи они могут взаимодействовать по вопросам использования свободных технологических ресурсов одной сети в интересах создания или повышения надежности другой, совместного использования

производственных мощностей в чрезвычайных ситуациях, организации общего управления и технической эксплуатации сетями, обеспечения связи между абонентами сетей ограниченного пользования с абонентами СОП.

В последнем случае, то есть когда выделенные сети или части технологических сетей сопрягаются с сетью связи общего пользования и образуют единое сетевое пространство, они переходят в категорию сети связи общего пользования. Сопряжение (взаимосвязь) сетей разного назначения осуществляется на договорной основе при условии обеспечения соответствия технических средств и сооружений связи присоединенных сетей требованиям и техническим нормам, установленным для сетей связи общего пользования. При этом операторы присоединяемых сетей должны получить лицензию на деятельность в соответствующей области связи, технические условия на присоединение к СОП, осуществлять строительство, реконструкцию и техническую эксплуатацию в соответствии с правилами и нормами, установленными органами исполнительной власти в области связи, в том числе использовать только сертифицированное соответствующими органами оборудование. Механизм присоединения и взаимодействия операторов в рамках единой сети связи регламентируется определенными нормативно-законодательными актами, в том числе Законом РУз «О связи» (1992 г.), Законом РУз «О телекоммуникациях» (1999 г.) и др.

В зависимости от вида связи (почтовая, документальная, телефонная, звуковое вещание, телевидение), характера передаваемой информации, средств и способов ее передачи, применяемой техники и технологии производства, профессионального состава кадров связь делится на две отрасли основной деятельности: почтовую и электрическую.

Отрасль почтовой связи обеспечивает прием, обработку, пересылку и доставку разного рода почтовых отправлений (писем, бандеролей, посылок, денежных переводов и др.) и периодических изданий между абонентами внутри страны и за ее пределами. Почтовая связь предоставляет потребителям наиболее массовые и доступные услуги, имеет достаточно разветвленную сеть предприятий и пунктов связи, соединенных между собой почтовыми маршрутами.

Сеть почтовой связи страны структурно состоит из сети ОАО "Узбекистон почтаси", включающей в себя: 14 филиалов, состоящих из 177 районных и городских узлов, 2986 отделения связи (из них 2296 - в сельской местности); 20 передвижных отделений связи; специализированного филиала - "Халқаро почтамп"; производственных участков "Центр по контролю денежных переводов" и "Узбекистон маркаси"; 2 железнодорожных, 34 авиа, 436 автомобильных маршрутов, обеспечивающих регулярную перевозку почтовых отправлений. В соответствии с Законом Республики Узбекистан "О почтовой связи" и постановлением Кабинета Министров от 19 июля 2004 г. N 339 "О совершенствовании деятельности в сфере почтовой связи" ОАО "Узбекистон почтаси" является национальным оператором, осуществляющим эксклюзивное оказание универсальных услуг

на всей территории Республики Узбекистан, а также обеспечивает международный почтовый обмен. На рынке почтовых услуг оказываются традиционные услуги, в том числе пересылка письменной корреспонденции, посылок, почтовых денежных переводов и др. В отличие от сегмента местных услуг почтовой связи, где ОАО "Узбекистон почтаси" является естественным монополистом, в сегменте международных услуг существует конкуренция, где функционируют более 10 местных и иностранных фирм.

Отрасль электрической связи объединяет в своем составе подотрасли документальной связи, междугородной телефонной связи, местной (городской и сельской) телефонной связи, проводного вещания, а также телерадиокомплекс, включающий радиосвязь, радиовещание, телевидение и космическую связь.

Документальная электросвязь осуществляет быструю и точную передачу разнообразных документальных сообщений: телеграмм, фототелеграмм, газетных полос, передачу данных по коммутируемым и некоммутируемым каналам связи, организует переговоры между абонентами предприятий и организаций внутри страны по абонентскому телеграфу (АТ) и с абонентами зарубежных стран по системе «Телекс», предоставляет в аренду телеграфные каналы другим предприятиям и организациям.

Для предоставления указанных услуг в рамках подотрасли документальной связи созданы следующие службы: передачи телеграмм общего пользования, абонентского телеграфа, передачи данных, «Телекс», телематические службы.

Службы, входящие в подотрасль документальной электросвязи, для передачи сообщений используют различные вторичные сети, либо специально построенные для обслуживания абонентов конкретных служб (сеть АТ, сеть передачи данных с коммутацией пакетов, сеть «Телекс», которая является частью аналогичной международной сети), либо неспециализированные телефонные коммутируемые сети, как это имеет место при предоставлении услуг телематических служб.

Услуги телематических служб организованы на базе быстро развивающегося вида связи — электронной почты, и включают в себя телетекс, телефакс, бюрофакс и датафакс.

Телефакс является абонентской системой, предполагающей наличие у каждого пользователя специального терминала. С помощью телетекса может передаваться буквенно-цифровая информация, которая кодируется на исходящем конце с помощью специального кода, передается по каналам телефонной связи и передачи данных и восстанавливается на входящем конце в первоначальную форму. Таким образом, в системе телетекса письменное сообщение физически не транспортируется, а средствами электросвязи его содержание переносится от отправителя к адресату, который получает твердую копию сообщения, выполненную на писчей бумаге.

В отличие от телетекса в телефаксе, бюрофаксе и датафаксе используется факсимильный способ передачи. При этом телефакс и датафакс являются абонентскими системами и отличаются друг от друга тем, что первая работает по телефонной сети общего пользования, а вторая — по сети передачи данных. Бюрофакс имеет клиентский способ обслуживания, позволяющий нескольким абонентам пользоваться одним терминалом, в качестве которого используется штриховой факсимильный аппарат.

Абонентами телематических служб являются, как правило, представители делового сектора экономики, расположенные в городах, где имеется автоматическая телефонная связь круглосуточного действия. Новые виды услуг, предоставляемые телематическими службами, сокращают сроки прохождения деловой корреспонденции, повышают ее достоверность и надежность, а также способствуют более полному и рациональному использованию производственных мощностей электросвязи, поскольку создают дополнительную нагрузку на сетях, используемых для ее передачи.

Междугородная телефонная связь, включая международную, обеспечивает передачу звуковой информации (разговоров) между абонентами, находящимися в различных населенных пунктах страны и за рубежом, осуществляет сдачу междугородных каналов в аренду другим предприятиям и организациям, предоставляет абонентам пункты общего пользования — междугородные таксофоны для осуществления междугородных переговоров. Междугородная телефонная связь строится на основе интеграции внутризональных, междугородных и международных сетей, состоящих из автоматических междугородных телефонных станций (АМТС) и узлов автоматической коммутации (УАК), соединенных между собой прямыми пучками каналов.

Местная телефонная связь обеспечивает доступ к сети и ведение телефонных разговоров между абонентами, находящимися на территории одного населенного пункта (городская телефонная связь) или одного административного района (сельская телефонная связь). Абонентам местной телефонной связи предоставляются в длительное пользование абонентские пункты — телефонные линии. Местная телефонная связь обслуживает также пункты коллективного пользования — таксофоны, и предоставляет в аренду линии и каналы местной связи потребителям для передачи различного рода информации.

Сельская телефонная связь наряду с обслуживанием сети общего пользования осуществляет техническое обслуживание внутрипроизводственной телефонной связи в сельской местности.

Важной составляющей местной телефонной связи является сеть подвижной радиотелефонной связи общего пользования (РТ ОП), которая включает в себя отечественную радиальную систему "Алтай", сотовые сети связи, основанные на использовании стандартов различных частот, а также транкинговые сети и сети персонального радиовызова.

Абонентам сетей подвижной связи предоставляется услуга автоматического роуминга, в том числе и на международном уровне, что значительно повышает качество обслуживания и придает особую привлекательность этому виду связи.

Основной функцией *проводного вещания* (радиофикации) является прием, усиление и передача программ вещания к абонентским пунктам - трансляционным радиоточкам, и организация их обслуживания. Сеть звукового проводного вещания является самой разветвленной и доступной для потребителей сетью электросвязи общего пользования. Ею охвачено более 90 % населения страны, и хотя в последние годы наблюдается отсев радиоточек в силу снижения платежеспособности потребителей, данный вид связи следует рассматривать как важный источник оперативного распространения общественно-политической и просветительской информации, а также средство оповещения населения в чрезвычайных ситуациях. Совершенствование технико-технологической базы звукового проводного вещания и перевод ее на цифровые технологии дает основание предполагать, что в ближайшие годы данная сеть может быть использована для оказания услуг по передаче данных и подключения узбекских абонентов к глобальной международной сети «Интернет». Это не только создаст условия для повышения уровня информатизации общества, но и значительно разгрузит производственные мощности местных телефонных сетей и улучшит тем самым качество их работы.

Операторы *радиосвязи, радиовещания, телевидения и космической связи* организуют радиоканалы для передачи телефонных разговоров, в том числе и для связи с подвижными объектами, документальных сообщений, передачи данных, предоставляют радиоканалы в аренду различным министерствам, ведомствам и коммерческим структурам, обеспечивают организацию широкополосных каналов для передачи телевизионных и радиовещательных программ.

Все большее развитие для передачи телевизионных программ, а также телефонно-телеграфных сообщений и цифровой информации получают спутники связи, которые позволяют обеспечить услугами связи абонентов в самых удаленных и труднодоступных районах.

Тесты 2:

1. На какие основные элементы делится инфраструктура в соответствии с действующей классификацией?

- a) производственная, социальная, техническая
- b) рыночная, социальная, техническая
- c) социальная, производственная, рыночная

2. Для чего предназначены технологические сети связи?

- a) предназначены для обеспечения производственной деятельности организаций, а также управления технологическими процессами в производстве.

б) предназначены для возмездного оказания услуг ограниченному кругу пользователей или группам таких пользователей.

с) предназначены для нужд государственного управления, обороны страны, безопасности государства и обеспечения правопорядка.

3. На какие две отрасли основной деятельности делится связь?

а) почтовая и коммутационная

б) почтовая и электрическая

с) электрическая и коммутационная

4. Характерной особенностью структуры себестоимости в отрасли связи является?

а) Незначительный удельный вес материальных затрат и высокая доля затрат, связанных с оплатой живого труда.

б) Незначительный удельный вес затрат связанных с оплатой живого труда, и высокая доля материальных затрат.

с) Невещественная форма создаваемого продукта

5. Совокупность организационно обособленных звеньев общественного производства, конечным результатом деятельности которых является не выпуск вещественных продуктов, а обслуживание материального производства, непродуцированной сферы и населения называется?

а) инфраструктурой

б) экономикой

с) отраслью

6. Какие сети предназначены для обеспечения производственной деятельности организаций?

а) выделенные сети связи

б) технологические сети связи

с) связи специального назначения

7. Сколько филиалов включает в себя "Узбекистон почтаси"?

а) 12

б) 14

с) 18

8. Какие сети предназначенные для возмездного оказания услуг ограниченному кругу пользователей или группам таких пользователей?

а) выделенные сети связи

б) технологические сети связи

с) связи специального назначения

9. Что является отличительной чертой услуг IP-телефонии?

а) высокое качество передаваемого сигнала

б) относительная дешевизна за счет экономии полосы пропускания

с) наличие оптических кабелей

10. Как называет процесс при котором связь становится не просто транспортной сетью передачи информации, но трансформируется в качественно новую сетевую структуру, основанную на взаимном проникновении и внутренней общности электросвязи, информационных

технологий и ряда почтовых услуг, при оказании которых используются телекоммуникационные средства?

- a) модернизация**
- b) кроссирование**
- c) конвергенция**

ТЕМА 3. СТРОЕНИЕ И СУЩНОСТЬ МЕНЕДЖМЕНТА ОТРАСЛИ

1. Сущность управления
2. Регулирование отрасли связи

1. Сущность управления

Управление представляет собой непрерывно осуществляемую систему мер целенаправленного воздействия на производственные коллективы и отдельных работников, а через них на материально-вещественные элементы труда с целью повышения эффективности производства и экономики в целом. В его основе лежит системный подход, предусматривающий наличие трех важнейших составляющих: управляющей подсистемы (субъект управления), управляемой подсистемы (объект управления) и внешней среды.

В отличие от управления, понятие «регулирование» связано с ограничением управленческих воздействий на объект управления. В широком смысле под регулированием понимается вид или способ управления, процесс, с помощью которого характеристики управляемой подсистемы удерживаются на траектории, заданной блоком управления, то есть управляющей подсистемой.

Регулирование экономики в условиях рынка представляет собой воздействие регулирующих органов на деятельность субъектов экономических отношений и рыночную конъюнктуру в целом с целью придания им организованного характера, упорядочения действий, предотвращения или подавления неблагоприятных факторов и создания условий для саморегулирования экономических объектов и процессов.

В зависимости от места и значения управляемой системы, ее масштабов, структуры, характера производства и потребления товаров и услуг и других факторов для ее управления и регулирования должны использоваться адекватные принципы и методы. Они призваны наиболее эффективно соединить принципы свободного предпринимательства и хозяйственной самостоятельности с необходимостью подчинения всех субъектов управления решению общеэкономических и социальных задач, стоящих перед обществом в целом. Особенно актуальной эта проблема является для отраслей социально-производственной инфраструктуры, относящихся к сфере деятельности естественных монополий, поскольку они, вследствие всеобщности потребления производимых услуг, в наибольшей степени влияют на состояние всей экономической системы и социальные отношения в обществе.

2. Регулирование отрасли связи

Организационно-технологические и экономические особенности связи, роль инфокоммуникаций во всех сферах жизнедеятельности современного общества и формировании единого экономического пространства на территории Узбекистана, социальная направленность

деятельности в части оказания универсальных услуг, а также наличие признаков естественной монополии в отдельных товарных и территориальных сегментах телекоммуникационного рынка предопределяют необходимость построения системы управления отраслью на основе сочетания рыночных саморегуляторов с элементами антимонопольного контроля и государственного регулирования.

Такой подход характерен для большинства стран с развитой рыночной экономикой, где правительственные органы определяют политику развития телекоммуникаций и формируют нормативно-законодательную базу их функционирования и взаимодействия с аналогичными сетями других стран. Они также оказывают непосредственные регулирующие воздействия на операторскую деятельность по вопросам лицензирования, сертификации оборудования и услуг, распределения и использования спектра частот, ресурсов нумерации, сопряжения сетей и межсетевое взаимодействие, контроля и регулирования затрат и ценообразования.

В соответствии с идеологией рыночных отношений и требованиями Всемирной торговой организации централизованное воздействие со стороны государства на субъекты телекоммуникационного рынка должно осуществляться независимым регулирующим органом, не имеющим финансовых интересов в производителях услуг.

Наибольший опыт государственного регулирования телекоммуникаций накоплен в США, где Федеральная комиссия связи (ФКС) выступает в роли главного регулятора более 65 лет. Среди возложенных на нее задач по осуществлению регулирующих функций в отношении операторских компаний внутри страны и на международном уровне можно выделить следующие:

распределение спектра частот для коммерческих целей и государственного использования;

выдача лицензий на предоставление услуг в сфере вещания, спутников и обычных телекоммуникаций, а также частотных радиопередач с использованием радиочастот;

выдача разрешений на предоставление традиционных телекоммуникационных услуг в коммерческих целях между штатами и на международном уровне;

осуществление контроля и регулирования в вопросах сопряжения сетей, распределения затрат и тарифной политики организаций, в отношении которых такое регулирование производится;

выдача разрешений на использование оборудования и определение стандартов.

В соответствии с возложенными на ФКС функциями в ее структуре выделены специальные подразделения (управления и бюро), каждое из которых осуществляет полномочия, переданные ему Комиссией.

Наряду с ФКС в разработке стратегии правительства США в области телекоммуникаций важная роль отводится исполнительной и законодательной ветвям власти. Национальное управление по связи и информационной технике

(НУСИТ) является основным консультантом по формированию политики в области телекоммуникаций для Президента США, вице-президента и Министерства торговли. Этот орган осуществляет также государственное регулирование использования радиочастотного спектра. Специальный орган — Координатор по вопросам международной связи и информационной политике (КМС) — отвечает за это направление деятельности и совместно с ФКС и НУСИТ представляет интересы страны в двухсторонних и многосторонних переговорах по международным вопросам. Некоторые органы исполнительной власти также участвуют в формировании телекоммуникационной политики. Так, Министерство юстиции следит за выполнением антитрестовского законодательства и представляет интересы правоохранительных органов, а Управление торгового представителя США контролирует исполнение торговых соглашений.

Конгресс США определяет политику в телекоммуникационном секторе непосредственно через принятие законов, а также выполняет контрольные функции. Конгрессу непосредственно подчиняется Федеральная комиссия связи, он также контролирует деятельность НУСИТ и КСМ, проводит контрольные или иные слушания для того, чтобы повлиять на принятие решений по ключевым вопросам.

Наряду с федеральными органами регулирования, в каждом из 50-ти штатов США исключительными полномочиями по осуществлению контроля за оказанием телефонных услуг между штатами и других телефонных услуг в пределах своих территорий обладают комиссии штатов по энергосистемам общественного пользования. Эти комиссии являются регулирующими органами, организованными законодательными собраниями штатов, которые определяют полномочия комиссий и принимают законы по регулированию процессов оказания услуг между штатами. Законы и нормативные акты штатов не должны противоречить федеральному режиму регулирования.

В *Великобритании* процесс перехода от административного управления связью к рыночным принципам регулирования был начат в 1984 г. с принятием Закона «О телекоммуникациях», направленного на либерализацию рынка. Британская модель регулирования создала национальному оператору British Telecom (BT) условия для благоприятной адаптации к конкурентным условиям деятельности, установив семилетний режим «биполии», при котором исключительное право на оказание услуг телефонной связи получили две компании — BT и Mercury. Такой подход позволил British Telecom, занимавшему монопольное положение, приспособиться к конкуренции, а второй компании — расширить свою сеть и укрепить позицию на рынке.

За политику развития телекоммуникаций в стране полностью отвечает Министерство торговли и промышленности, но в ее разработке активное участие принимает независимый регулирующий орган — Офис по телекоммуникациям (OFTEL), осуществляющий свою деятельность в составе правительства.

В соответствии с действующим законодательством OFTEL должен обеспечивать интересы потребителей в вопросах качества и номенклатуры услуг при соблюдении финансовой стабильности телекоммуникационных компаний. Регулирующий орган также обязан следить за соблюдением правил добросовестной конкуренции, стимулированием роста эффективности телекоммуникационной отрасли, включая ее научный потенциал, продвижением национальных операторов на зарубежные рынки телекоммуникаций.

Офис по телекоммуникациям играет ключевую роль в лицензионном регулировании деятельности операторов, имеющем исключительное право вносить поправки в лицензии после их выдачи. OFTEL несет ответственность за выполнение условий лицензий, полностью отвечает за организацию универсального обслуживания на территории Великобритании. В его функции входит также регулирование тарифов для конечных потребителей и цен, используемых в процессе межсетевом взаимодействии, для операторов, контролирующих свыше 26 % телекоммуникационного рынка.

В *Федеративной Республике Германия* регулирование рынка связи осуществляется в соответствии с принятым в 1996 г. Законом «О телекоммуникациях». Действующие ранее законодательные акты были нацелены на административное регулирование государственных монополий — национальных операторов и, прежде всего, Deutsche Telekom. Новый же Закон отразил современные тенденции развития телекоммуникационного сектора ФРГ, включающие приватизацию национальных операторов, развитие конкуренции и введение единых норм и процедур обслуживания и доступа к сетям. Важнейшими задачами регулирования, установленными Законом, являются:

защита интересов пользователей в области телекоммуникаций и радиосвязи, а также сохранение тайны телеграфно-телефонной связи;

обеспечение равных возможностей конкуренции на рынках телекоммуникаций по всей территории;

обеспечение повсеместного оказания основных телекоммуникационных услуг, включая универсальные, по общедоступным ценам;

способствование предоставлению телекоммуникационных услуг общественным учреждениям;

обеспечение эффективного использования радиочастот;

защита интересов общественной безопасности.

Регулирующие функции на всей территории ФРГ осуществляет федеральный орган — Ведомство регулирования телекоммуникаций и почты, которое находится в подчинении Федерального министерства экономики. При Ведомстве создан Совет из членов парламента страны, принимающий участие в принятии принципиальных решений по регулированию телекоммуникаций, например, по вопросам лицензирования и универсального обслуживания.

Во *Франции* до 1990 г. национальная телекоммуникационная сеть находилась под управлением Министерства почтовой, телекоммуникационной

и космической связи. Национальный оператор France Telecom был частью этого министерства, но в 1990 г. компания была отделена от государства, став чисто коммерческой, а рынок связи был открыт для конкуренции. С 1993 г. управление и регулирование телекоммуникационного сектора стало осуществляться Министерством промышленности, почты, телекоммуникаций и внешней торговли, в структуре которого был создан Генеральный Директорат почтовых и телекоммуникационных услуг. Сфера его ответственности состояла в разработке нормативно-регулирующей базы, заключении и выполнении международных телекоммуникационных соглашений, установлении правил и разрешении проблем, возникающих между операторами в условиях развития конкуренции.

В контроле за техническим и организационно-экономическим развитием отрасли принимала участие Верховная комиссия по общественным услугам. Она имела полномочия вносить предложения по вопросам лицензирования и изменению законодательной базы регулирования для обеспечения справедливой конкуренции на рынке услуг связи и их доступности потребителям.

С 1997 г. режим регулирования во Французской Республике был изменен в результате создания независимого регулирующего органа *Authorite Reglement de Telecommunications (ART)*, в компетенцию которого включены следующие функции:

- разработка предложений по введению новых законов и декретов Министерства и обеспечение их выполнения;
- распределение и присвоение радиочастот и ресурсов нумерации;
- сертификация независимых сетей и разработка условий присоединения к сети общего пользования;
- подготовка участия французской стороны в международном обсуждении вопросов по телекоммуникациям;
- разрешение разногласий по вопросам присоединения сетей и подключения к сети общего пользования.

Независимый регулирующий орган осуществляет рассмотрение заявок от операторов на получение лицензий, устанавливает правила распределения этих лицензий и направляет принятые решения о выдаче лицензий в Министерство для официального утверждения. ART выполняет контрольные функции по соблюдению операторами действующего законодательства, устанавливает административные и финансовые наказания и штрафы, включая частичный или полный отзыв лицензии у компаний, нарушающих установленные правила.

В условиях нового режима регулирования Министерство промышленности, почты, телекоммуникаций и внешней торговли сохраняет за собой многие важные функции регулирования телекоммуникационной отрасли. Оно сохраняет ответственность за фактическое лицензирование операторов, сертификацию компаний, оказывающих услуги телефонной связи населению и создающих новые сети общего пользования. В зоне его ответственности

находится международная деятельность по вопросам телекоммуникаций, разработка предложений по совершенствованию нормативно-законодательной базы, контроль за финансированием универсальных услуг и формирование телекоммуникационной политики в целом.

Таким образом, процессы управления и регулирования в странах с развитыми сетями телекоммуникаций основаны на либерализации национальных рынков связи и направлены на всемерное развитие конкуренции для динамичного развития общедоступных сетей, расширения спектра предоставляемых услуг и улучшения их качества в интересах всех субъектов рыночных отношений.

В *Российской Федерации* условия для реформирования системы жесткого административного управления связью были созданы в начале 90-х годов прошлого века с изменением социально-экономических основ государства и переходом страны на рыночную модель развития. За прошедшие годы стратегия и тактика управления отраслью были направлены на структурную перестройку, изменение схемы и методов государственного управления сетью связи общего пользования, сокращение сфер централизованного воздействия на деятельность хозяйствующих субъектов, придание органам управления в большей мере функций регулирования.

Совершенствование системы управления связью в переходный период началось с реструктуризации отрасли путем выделения в ее рамках трех самостоятельных обособленно функционирующих подотраслей: почтовой связи, электрической связи и радиосвязи, радиовещания и телевидения. Этот процесс, длившийся в течение 1992 — 1994 гг., характеризовался образованием значительного числа самостоятельных предприятий. За этот период было создано 88 Управлений федеральной почтовой связи в областях, краях и республиках в составе Российской Федерации, из состава государственных предприятий связи и информатики было выделено 99 радиотелевизионных передающих центров, ставших самостоятельными предприятиями. Проведенная структурная перестройка создала основу для внедрения адекватных рыночным отношениям институциональных преобразований, важнейшими из которых являются демонополизация, приватизация и акционирование предприятий связи.

В Республике Узбекистан демонополизация отрасли осуществлялась на основе специальной программы, которая была рассчитана на долгосрочную перспективу и предусматривала ежегодное уточнение приоритетов, целей, задач и методов государственного регулирования деятельности организаций, предоставляющих услуги связи независимо от их организационно-правовых форм и форм собственности. Ее основными задачами являлись:

повышение эффективности производства в связи на основе рыночного регулирования экономических процессов;

совершенствование системы государственного управления и регулирования в отрасли, в том числе антимонопольного регулирования деятельности хозяйствующих субъектов на рынках услуг связи;

формирование конкурентной среды;
структурные преобразования в отрасли при обязательном сохранении единства взаимосвязанной сети связи страны и защите прав потребителей.

Процесс демонополизации и развития конкуренции на рынках услуг связи осуществляется с учетом следующих требований:

комплексное решение задач демонополизации, приватизации и структурной перестройки в отрасли;

дифференцированный подход к объектам демонополизации, учитывающий их технические, технологические, социальные, отраслевые особенности;

комплексное решение проблем демонополизации и развития конкуренции в отрасли на международном и местном уровнях;

необходимость интеграции сети связи страны в мировую систему телекоммуникаций;

мониторинг рынка услуг связи, анализ результатов реализации мер по демонополизации отрасли связи и повышение их эффективности.

Координирующим органом управления в сфере связи и информатизации является Узбекское агентство связи и информатизации (УзАСИ), которое организует свою деятельность в полном соответствии с Законом Республики Узбекистан "Об информатизации".

Основными задачами УзАСИ являются:

формирование и реализация стратегических приоритетов в области развития сетей телекоммуникаций, передачи данных, почтовой связи, распространения печати, а также в сфере информатизации в соответствии с современными требованиями и стратегией социально-экономического развития страны;

координация работы отраслевых и территориальных органов и служб связи и информатизации, а также вопросы обеспечения стандартизации, сертификации и лицензирования деятельности хозяйствующих субъектов, совершенствования нормативно-правовой базы в сфере связи и информатизации, в том числе в области современных средств передачи данных, IP-технологий;

разработка и реализация комплекса мер по формированию конкурентной среды в сфере развития информационно-коммуникационных технологий и рынка информационных систем и ресурсов, а также по внедрению программ перехода к электронным формам обмена информацией в сфере государственного управления, науки и образования, бизнеса, здравоохранения и в других сферах деятельности; обеспечение информационной безопасности в сетях телекоммуникаций, почтовой связи, телерадиоэфире, информационных системах, внедрение эффективных средств и методов защиты информационных ресурсов и информационных систем с учетом современных требований и стандартов;

организация научно-исследовательских работ и подготовки высококвалифицированных кадров в сфере информационно-коммуникационных технологий и систем, разработки компьютерной и телекоммуникационной техники;

привлечение и эффективное использование иностранных инвестиций и современных технологий для развития и совершенствования информационных систем, сетей телекоммуникаций и передачи данных.

Единство управления отраслью строится на основе *лицензирования* операторов, осуществляющих деятельность в области связи. Необходимость лицензирования в связи обусловлена как спецификой отрасли, в частности невозможностью применяемых ресурсов, например, радиочастотного спектра, так и необходимостью обеспечения защиты интересов потребителей услуг связи. Обоснованная, объективная процедура лицензирования создает стабильность вхождения операторов на рынок услуг связи и деятельности на нем на условиях справедливой конкуренции. Значение лицензирования заключается также в том, что лицензии закрепляют обязательства каждого субъекта инфокоммуникационного рынка по созданию общесетевого пространства в интересах общества, заказ на реализацию которых и выдается лицензиату. В целом лицензионная деятельность направлена на обеспечение устойчивости функционирования сетей связи, регулирование рынка услуг, защиту прав потребителей, выполнение требований антимонопольного законодательства, соблюдение требований национальной безопасности, контроль, учет и координацию деятельности операторов связи.

Сертификационная деятельность состоит в установлении соответствия параметров технических средств связи техническим требованиям сети связи общего пользования Узбекистана. Введение системы сертификации позволяет создать рынок средств связи Узбекистана, защитить сети связи и потребителей средств и услуг от недобросовестных производителей и продавцов техники, обеспечить взаимную совместимость новых средств связи с действующими на сетях связи страны.

Система сертификации оборудования и систем связи включает в себя аккредитованные центры и лаборатории сертификации. Сертификационные органы являются независимыми от производителей, покупателей и операторов связи. В соответствии с требованиями антимонопольного законодательства одинаковую область аккредитации имеют не менее 2-х испытательных лабораторий, что дает заказчику возможность выбора исполнителя для проведения необходимых ему сертификационных исследований.

Общее число наименований сертифицированной техники связи в настоящее время насчитывает несколько тысяч единиц, все большую часть которых составляют образцы оборудования отечественных производителей и совместных предприятий.

По мере развития узбекского рынка оборудования связи требования к технике, применяемой на сети общего пользования, становятся все более жесткими. В частности, вводится ограничение на те виды средств связи, которые морально устарели, либо по которым поставщики не обеспечивают модернизацию технических и программных средств и сервисное обслуживание.

Важной функцией органов управления и регулирования является антимонопольный контроль над деятельностью операторов, в тех секторах рынка услуг связи, где они занимают доминирующее положение и попадают под действие Закона РУз «О естественных монополиях». Однако следует учитывать, что стремительное развитие конкуренции на телекоммуникационном рынке с момента его либерализации привело к тому, что понятия «естественная монополия» и «доминирующее положение» применительно к операторам связи во многом утратили свою актуальность. Лишь в таких традиционных сегментах как пересылка писем, почтовых карточек и бандеролей, посылок и денежных переводов, а также прием, передача и доставка телеграмм положение операторов можно рассматривать как доминирующее, а сам товарный рынок — как естественную или долговременную монополию. По остальным же видам традиционных услуг почтовой, а особенно электрической связи текущее состояние в условиях присутствия в отдельных географических сегментах до нескольких десятков и даже сотен операторов, тип рынка может быть охарактеризован как конкурентный с естественным положением одного или нескольких хозяйствующих субъектов.

Государственное управление в области связи осуществляется Кабинетом Министров Республики Узбекистан, а также уполномоченным им органом (Узбекским агентством связи и информатизации).

Узбекское агентство связи и информатизации руководит подчиненными ему средствами связи, координирует деятельность средств связи, принадлежащих предприятиям, учреждениям, организациям и гражданам, осуществляет государственный технический надзор за средствами связи и проверку качества услуг, предоставляемых предприятиями, учреждениями и организациями связи независимо от форм собственности ведомственной принадлежности.

Антимонопольное регулирование и контроль осуществляются на основе разработки соответствующих нормативно-правовых документов и рекомендаций, создающих условия для своевременного выявления и пресечения злоупотреблений хозяйствующими субъектами своим доминирующим или естественным положением. Информационное обеспечение контроля рынков услуг связи и деятельности операторов базируется на государственной статистической отчетности и специально проводимых обследованиях. В случае несоблюдения антимонопольного законодательства к нарушителям применяются меры административно-правового и

экономического воздействия, включая изъятие необоснованно полученной прибыли, наложение штрафов, санкций и т.д.

Тесты 3:

1. какой государственный орган США выполняет функцию регулирования телекоммуникаций?
 - a) Координатор по вопросам международной связи и информационной политике
 - b) Национальное управление по связи и информационной технике
 - c) Федеральная комиссия связи
2. В каком году в Великобритании был принят Закон «О телекоммуникациях»?
 - a) В 1986 году
 - b) В 1984 году
 - c) В 1988 году
3. В функции какой государственной структуры Великобритании входит регулирование тарифов для конечных потребителей и цен, используемых в процессе межсетевое взаимодействие для операторов?
 - a) British Telecom (BT)
 - b) Офис по телекоммуникациям (OFTEL)
 - c) Mercury Telecom (MT)
4. За какие функции отвечает «Ведомство регулирования телекоммуникаций и почты» в Федеративной Республике Германия?
 - a) Регулирующие функции телекоммуникаций
 - b) Обеспечение эффективного использования радиочастот
 - c) Защита интересов пользователей в области телекоммуникаций и радиосвязи
5. В каком году компания France Telecom была отделена от государства и стала чисто коммерческой компанией?
 - a) В 1990 году
 - b) В 1991 году
 - c) В 1992 году
6. Какие функции вошли в концепцию независимого регулирующего органа Autorite Reglement de Telecommunications (ART)?
 - a) Разработка предложений по введению новых законов и декретов Министерства и обеспечение их выполнения; распределение и присвоение радиочастот и ресурсов нумерации;
 - b) Установление правил и разрешение проблем, возникающих между операторами в условиях развития конкуренции.
 - c) Внесение предложений по вопросам лицензирования и изменению законодательной базы регулирования для обеспечения справедливой конкуренции на рынке услуг связи
7. В соответствии с каким законом организует свою деятельность Узбекское агентство связи и информатизации (УзАСИ)?
 - a) Законом Республики Узбекистан «О связи»
 - b) Законом Республики Узбекистан «О телекоммуникациях»

с) Законом Республики Узбекистан "Об информатизации".

8. Кем осуществляется государственное управление в области связи?

а) Кабинетом Министров Республики Узбекистан и Олий Маджлисом

б) Олий Маджлисом и Узбекским агентством связи и информатизации

с) Узбекским агентством связи и информатизации и Кабинетом Министров Республики Узбекистан

9. Какие три важнейшие составляющие лежат в основе системного подхода к управлению?

а) Производственная инфраструктура, внутренняя среда и социальные отношения

б) Управляющая подсистема (субъект управления), управляемая подсистема (объект управления) и внешняя среда.

с) Социальные отношения, субъекты управления и внешняя среда.

10. По требованиям какой организации централизованное воздействие со стороны государства на субъекты телекоммуникационного рынка должно осуществляться независимым регулирующим органом, не имеющим финансовых интересов в производителях услуг?

а) Мировой банк развития

б) Всемирная торговая организация

с) Международный союз электросвязи

ТЕМА 4. ИССЛЕДОВАНИЕ РЫНКА И УСЛУГ ТЕЛЕКОММУНИКАЦИЙ

1. Участники отраслевого рынка и принципы их взаимодействия в процессе оказания услуг
2. Экономическая характеристика, классификация и методы измерения объемов услуг

1. Участники отраслевого рынка и принципы их взаимодействия в процессе оказания услуг

В условиях товарно-денежных отношений важнейшая фаза процесса воспроизводства, на которой произведенный товар или услуга находят своего покупателя, происходит на рынке. С этой точки зрения его можно охарактеризовать как место купли-продажи товаров или услуг. В то же время в этом процессе продавцы и покупатели вступают в экономические отношения, в результате которых формируется спрос, предложение и цена. Поэтому в широком смысле рынок следует рассматривать как механизм формирования и движения воспроизводственных связей, базирующийся на товарно-денежных отношениях и конкуренции экономически самостоятельных хозяйствующих субъектов.

С учетом рассмотренных определений рынок услуг связи представляет собой экономическое пространство, на котором производители (компании-операторы) и пользователи (физические и юридические лица) вступают в специфические отношения купли-продажи, в результате чего осуществляется сбалансированность спроса и предложения, достигаемая действием рыночных саморегуляторов и целенаправленным государственным регулированием.

С практической точки зрения телекоммуникационный рынок может быть охарактеризован как внешняя среда, в которой операторы (продавцы) реализуют свои коммерческие усилия, продают услуги и получают прибыль, а потребители, покупая услуги, удовлетворяют свои запросы в передаче различного рода информации.

Производители (продавцы) телекоммуникационных услуг дифференцируются по видам сетей связи и территориальным сегментам обслуживания. Предложение на отраслевом рынке обеспечивают операторы почтовой связи, сетей фиксированной телефонной связи, сетей подвижной связи, сетей передачи данных, теле- и радиосетей, сетей кабельного телевидения и спутниковой связи. С точки зрения обслуживаемой территории выделяются операторы местной связи, внутризональной связи и магистральных (междугородной и международной) сетей, что отражается в лицензиях компаний, осуществляющих свою деятельность в области связи.

Конвергенция связи и информатики, приведшая к образованию инфокоммуникационного сектора экономики и соответствующего товарного рынка, способствовала появлению нового участника рыночного

процесса — *информационных провайдеров*. Большинство из них специализируется на определенном виде услуг, например, электронной коммерции, профессиональном консультировании, справочно-информационном обслуживании и др. Особое место в данной группе участников инфокоммуникационного рынка занимают провайдеры, обеспечивающие возможность пользования информационными ресурсами Глобальной сети Интернет. Они организуют обмен Интернет-трафиком на всех уровнях иерархии сети электросвязи от местного до магистрального с выходом на зарубежные сети.

Информационные провайдеры являются связующим звеном между владельцами информации и ее конечными потребителями, используя для этого технические средства операторов связи, то есть выступают в качестве потребителей телекоммуникационных услуг, а именно, каналов для пропускания информационных потоков.

Необходимо помнить, что связь имеет сложную иерархическую структуру, в которой взаимодействуют производители услуг и контента, обслуживающие различные географические и потребительские сегменты. Без такого *межсетевое взаимодействие* услуга конечному потребителю вообще не может быть оказана. Например, если абонент местной телефонной сети хочет осуществить междугородный телефонный разговор, то в процессе установления соединения будут задействованы технические средства операторов местной, внутризоновой и междугородной связи. При организации связи между абонентами фиксированных и подвижных сетей также используются ресурсы нескольких телекоммуникационных компаний, являющихся самостоятельными хозяйствующими субъектами.

В этих условиях для обеспечения целостности сети связи общего пользования, ее устойчивого функционирования и предоставления возможности потребителям доступа к услугам различной территориальной иерархии должен соблюдаться определенный порядок присоединения сетей различных операторов и их организационно-технического и экономического взаимодействия. В соответствии с действующим законодательством каждый оператор, имеющий лицензию, имеет право на присоединение к сети общего пользования. Для реализации этого права все действующие операторы обязаны организовать *точки присоединения*, то есть технические средства, с помощью которых осуществляется физическое подключение сетей и обеспечивается возможность пропускания трафика между ними. При этом каждый оператор должен обеспечить техническую возможность присоединения других сетей и организовать точки присоединения в соответствии с его положением в иерархической структуре СОП.

Например, в обязанности операторов сети междугородной и международной телефонной связи вменяется оказание услуг присоединения операторам других аналогичных сетей, а также сетей фиксированной зоночной связи и сетей подвижной связи на основе создания точек

присоединения в каждом субъекте Республики Узбекистан. Оператор сети зонавой телефонной связи оказывает услуги присоединения операторам междугородной и международной телефонной связи, сетей зонавой телефонной и сетей подвижной связи, сетей местной телефонной связи и сетей передачи данных. При этом точки присоединения должны быть созданы в административном центре и в каждом районе субъекта Республики Узбекистан, на территории которого функционирует эта сеть. Оператор местной телефонной связи на основе организации точек присоединения в каждом муниципальном образовании обслуживаемой территории обязан предоставлять соответствующие услуги другим операторам местной телефонной связи, операторам сетей передачи данных и сетей фиксированной зонавой телефонной связи.

Взаимоотношения операторов в процессе присоединения сетей и дальнейшего взаимодействия при оказании сетевых услуг строятся на договорной основе в соответствии с гражданским законодательством. В договорах о присоединении в обязательном порядке устанавливаются права и обязанности каждого оператора, а также определяются существенные условия присоединения сетей и их взаимодействия. В их число входят технические, экономические и информационные условия.

Технические условия определяют следующие характеристики: уровень присоединения; местонахождение точек присоединения и их технические параметры; объем, порядок и сроки выполнения работ по присоединению; порядок пропуска трафика по сетям электросвязи; порядок эксплуатационно-технического обслуживания оборудования и линий связи и некоторые другие.

Экономические условия присоединения содержат перечень услуг присоединения и услуг по пропуску трафика, цены на них, а также порядок расчетов между операторами за эти услуги. Для операторов, занимающих существенное положение в сети связи общего пользования, цены на услуги присоединения и услуги по пропуску трафика регулируются государством.

К числу *информационных условий* относятся состав и порядок передачи операторами друг другу баз данных об абонентах своих сетей, необходимых для осуществления расчетов за услуги связи и рассмотрения претензий, а также требования о необходимости соблюдения конфиденциальности передаваемой информации.

Таким образом, технологические особенности процесса производства сетевых услуг электросвязи обуславливают присутствие на отраслевом рынке специфического сегмента услуг промежуточного потребления, оказываемых операторами друг другу в процессе их взаимодействия. То есть сами операторы, выступающие на рынке в качестве поставщиков услуг конечным пользователям, являются потребителями услуг присоединения и пропуска трафика и строят межсетевое взаимодействие на рыночных принципах.

Потенциальная емкость данного сегмента телекоммуникационного рынка весьма значительна. На конкурентных рынках Западной Европы в общем объеме доходов операторов удельный вес доходов от услуг присоединения достигает 30 процентов. В практике отечественных компаний значительно больший удельный вес доходов от данного класса услуг имеют операторы междугородной и международной телефонной связи. В дальнейшем по мере полной реализации положений нормативно-законодательных актов по вопросам присоединения сетей и их взаимодействия следует ожидать изменения структуры доходов в сторону увеличения доли от услуг присоединения и пропуска трафика.

В подотрасли почтовой связи экономические взаимоотношения национального оператора ОАО «Узбекистон почтаси» с другими субъектами предпринимательской деятельности с учетом сферы его ответственности, охватывающей всю территорию страны, выходят за рамки отраслевых. Для обеспечения доставки почтовых отправлений ОАО «Узбекистон почтаси» использует средства воздушного, железнодорожного, автомобильного и других видов транспорта, принадлежащего организациям соответствующих ведомств. Взаимодействие почтового оператора с этими организациями также осуществляется на основе заключения договоров, в которых устанавливаются виды услуг, оказываемых перевозчиками почты, цены на них и порядок расчетов за объемы перевозимых почтовых отправлений с учетом особенностей используемых для этого транспортных средств.

С учетом действующей в инфокоммуникационном секторе системы управления и регулирования, состояние и динамика рыночной среды во многом определяется *государством*, роль которого следует рассматривать в нескольких аспектах.

С одной стороны, государственные органы являются потребителями инфокоммуникационных услуг и субъектами формирования совокупного спроса. С другой стороны, государство является непосредственным собственником значительного числа объектов связи или держателем пакетов акций (например, АК «Узбектелеком», ОАО «Узбекистон почтаси»). Соответствующие органы проводят государственную политику в области технического, экономического, инвестиционного развития с целью получения максимального эффекта от производственной и коммерческой деятельности. И, наконец, государственные структуры на всех уровнях управления призваны создавать условия для всемерного развития социально-производственной инфраструктуры, включая связь, с целью обеспечения возможности реализации конституционного права доступа к информации всем категориям пользователей. Используя методы прямого и косвенного регулирования, государство создает благоприятные условия для формирования и развития рынка связи, способствует достижению его сбалансированности и решению на этой основе важнейших социально-экономических

задач с учетом роли инфокоммуникаций во всех сферах жизнедеятельности современного общества.

Существенным результатом государственного воздействия на рынок связи через механизмы лицензирования и антимонопольного регулирования является создание в телекоммуникационном секторе конкурентной среды. За период либерализации экономики уполномоченными государственными органами выдано свыше 26 тысяч лицензий на деятельность в области связи, и в настоящее время нет практически ни одного товарного сегмента отраслевого рынка, где бы услуги оказывались только одной компанией. Бурное развитие конкуренции обусловило устойчивую тенденцию перераспределения рыночных долей между традиционными и новыми операторами, что подтверждается данными, приведенными в таблице 1.

Таблица 1

Рыночные доли традиционных и новых операторов по подотраслевым сегментам

Сегменты рынка услуг по видам связи	Доли доходов операторов связи, %			
	2001 г.		2005 г.	
	традиционные	новые	традиционные	новые
Почтовая связь	97,1	2,9	96,5	3,5
Документальная электросвязь	27,0	73,0	26,3	73,7
Междугородная телефонная связь	76,4	23,6	74,5	25,5
Городская телефонная связь	76,7	23,3	73,2	26,8
Сельская телефонная связь	98,2	1,8	97,9	2,1
Проводное вещание	98,2	1,8	98,0	2,0
Радиосвязь, радиовещание, телевидение и спутниковая связь	29,2	70,8	16,9	83,1
Подвижная радиотелефонная связь	2,2	97,8	2,6	97,4

Доминирующее положение традиционных операторов пока сохраняется при оказании услуг почтовой связи, междугородной и местной (городской и сельской) телефонной связи, а также проводного вещания. Новые операторы преобладают на сегментах, связанных с предложением инновационных услуг, имеющих высокий потребительский спрос. Быстро реагируя на запросы пользователей и изменение рыночной конъюнктуры,

они укрепляются в своем сегменте и быстро растут, затем проникают в другие сектора, в том числе и традиционные.

Таким образом, конкуренция является решающим стимулом быстрого внедрения новых технологий, освоения новых территориальных сегментов, развития базовых сетей, улучшения качества услуг и качества обслуживания потребителей.

Характеризуя тенденции развития отраслевого рынка и оценивая развитие конкуренции в качестве неоспоримого преимущества для повышения объемов предложения услуг, расширения их номенклатуры, роста доступности потребителей к сети связи и удовлетворения платежеспособного спроса, следует иметь в виду, что свободный выход на рынок все большего числа новых компаний не всегда является фактором эффективного использования телекоммуникационной инфраструктуры. Подтверждением этому может служить следующий пример. Из нескольких тысяч операторов, имеющих лицензии на оказание услуг электросвязи, 100 наиболее крупных обеспечивают около 97 % доходов отрасли. Это означает, что для основной части лицензиатов характерна крайне низкая концентрация капитала и, как следствие, отсутствие средств на развитие инфраструктуры. Вместе с тем большое число поставщиков услуг, объединенных в сеть общего пользования, существенно усложняет схему межоператорского взаимодействия и систему расчетов за взаимно предоставляемые технические ресурсы для пропуска трафика.

Наряду с операторскими компаниями в отрасли функционирует порядка 200 провайдеров, которые не имеют своих сетей, а оперируя различными приложениями, занимаются продвижением услуг и их продажей конечным потребителям. Для сравнения, в Японии сеть электросвязи образуют 10 операторов, а число провайдеров превышает 40 тысяч. В странах Западной Европы число провайдеров на порядок ниже, но тенденция роста их числа и сокращения компаний, владеющих сетевыми ресурсами, прослеживается достаточно четко.

Можно предполагать, что рассмотренные тенденции структурных изменений на зарубежных телекоммуникационных рынках будут также характерны в ближайшие годы и для отечественного отраслевого рынка. По мнению специалистов, для Узбекистана оптимальное число телекоммуникационных компаний, ответственных за развитие и поддержку инфраструктуры, составляет 5 крупных операторов, а количество провайдеров может более одного десятка.

Еще одной тенденцией развития отраслевого рынка являются более высокие темпы роста и повышение доли в доходах отрасли новых, конвергентных услуг, оказываемых с использованием инфокоммуникационных технологий. Наиболее перспективным и динамичным является узбекский сегмент Интернет (Узнет); число пользователей которого ежегодно увеличивается. Это актуализирует проблему подготовки операторами своих сетей для обработки и пропуска

трафика, который порождается информационными услугами. В первую очередь, речь идет о внедрении технологий, обеспечивающих широкую полосу пропускания в транспортной сети, а также применение иной, чем коммутация каналов, технологии распределения информации.

Поскольку важнейшей целью формирования рыночных отношений является переход от «рынка продавца» к «рынку покупателя», особая роль в процессе производства и потребления услуг принадлежит их *конечным потребителям*, включающим *абонентов и пользователей*. Различие между этими двумя категориями состоит в том, что оказание услуг абонентам осуществляется на основе заключенных договоров с выделением для этих целей абонентского номера или уникального кода идентификации. Пользователем же является лицо, заказывающее и (или) использующее услуги связи без заключения постоянного договора на их оказание. Например, потребитель, имеющий дома телефон, является абонентом местной телефонной сети, но он же, осуществляя местное соединение с помощью уличного таксофона, становится пользователем этой сети.

Конечными потребителями инфокоммуникационных услуг являются государственные органы, коммерческий сектор и население. Каждая из перечисленных групп отличается особой мотивацией потребительского поведения, приверженностью к конкретным видам услуг и средств связи, требованиями к качественным параметрам, способам обслуживания и другими характеристиками. Именно конечные потребители определяют спрос на инфокоммуникационном рынке, побуждая операторов внедрять новые технико-технологические решения, расширять сети и спектр предлагаемых услуг, наделяя их новыми потребительскими свойствами. В свою очередь технологический прогресс в сфере связи и информатики, совершенствование методов обслуживания абонентов, гибкая тарифная политика являются важнейшими факторами формирования потребительского спроса на традиционные и новые услуги. Такое взаимное воздействие поставщиков и потребителей услуг влияет на соотношение спроса и предложения, складывающегося на отраслевом рынке, и определяет тенденции его развития.

Развивающаяся конкуренция, демонополизация рынка дальней связи, совершенствование отраслевого законодательства направлены на повышение доступности услуг абонентам и пользователям, внедрение наиболее удобных и эффективных форм их предоставления и оплаты.

Для практической реализации прав абонентов операторы связи расширяют сферу своего взаимодействия, обеспечивая большие удобства для потребителей при пользовании сетевыми услугами. Так, операторы подвижной связи, несмотря на жесткую конкуренцию в данном сегменте рынка и острую борьбу за клиентов, на основе договоров о межсетевом взаимодействии обеспечивают абонентам своих сетей возможность бесплатного роуминга с подвижными абонентами конкурирующих

компаний. Операторы, имеющие лицензии на оказание услуг местной телефонной связи, выполняют на основе агентских договоров большой объем работ в интересах операторов междугородной и международной телефонной связи в части обеспечения биллинга, выставления и доставки абонентам счетов, работы с должниками и др.

Таким образом, отечественный рынок связи отличается большим разнообразием технико-технологических и организационно-экономических аспектов межсетевого взаимодействия его участников, деятельность которых направлена на постоянное совершенствование качественных параметров сетей и потребительских свойств традиционных и новых услуг для наиболее полного удовлетворения спроса на них со стороны потребителей. Важную роль при этом играет система регулирования взаимодействия субъектов хозяйственной деятельности отраслевого рынка, которая постоянно совершенствуется с целью адекватного отражения реальных условий, складывающихся в процессе производства и потребления услуг в динамично развивающейся рыночной среде.

2. Экономическая характеристика, классификация и методы измерения объемов услуг

Основная задача отрасли связи состоит в удовлетворении потребностей всех сфер общественного производства и населения в передаче различного рода информации (сообщений), поэтому важнейшим показателем деятельности отрасли, ее отдельных подотраслей и хозяйствующих субъектов является объем предоставляемых услуг. Именно объем услуг отражает конечные результаты работы операторов и подотраслей связи и характеризует степень удовлетворения производственных, общественных и личных потребностей в передаче информации. На основе этого показателя определяются необходимые производственные ресурсы — численность работников, величина основных фондов и оборотных средств, он же, в конечном итоге, непосредственно влияет на объем получаемых доходов, прибыль и рентабельность компаний. Таким образом, значение показателя объема услуг состоит в том, что он, с одной стороны, является исходной базой для планирования всей производственной программы организаций связи и характеристики эффективности их деятельности, с другой — служит индикатором выполнения социально-производственной миссии связи по удовлетворению спроса в услугах и средствах передачи и распределения информации.

Услуга связи — это результат деятельности по приему, обработке, хранению, передаче и доставке различного рода сообщений электросвязи или почтовых отправлений. Экономическая характеристика и особенности услуг связи определяются спецификой отрасли. Основными из них, оказывающими наибольшее влияние на экономику и организацию деятельности операторов связи и отрасли в целом, являются

невещественный характер создаваемого продукта, совпадение во времени процесса производства и потребления услуг, участие в их создании, как правило, нескольких самостоятельных хозяйствующих субъектов.

Невещественный характер конечного продукта производственной деятельности организаций связи обусловил применение для его характеристики термина «услуга». Понятие «услуга», в отличие от понятий «товар», «изделие», возникает и применяется тогда, когда потребительная стоимость выступает не в виде вещи, имеющей материальную оболочку, а в форме деятельности, итогом которой является полезный результат (эффект). Полезный результат от передачи различного рода сообщений для потребителей является услугой и имеет соответствующую потребительную стоимость и стоимость.

Вследствие неотделимости процессов производства и потребления услуг связи, они не могут существовать вне сферы производства, храниться на складе, поступать в сферу обращения. В отношении их информационно-содержательной сущности предъявляются жесткие критерии, требующие абсолютной точности при обработке, передаче и воспроизведении. Обеспечиваются эти требования с помощью системы оценки и контроля качества услуг связи, а также разработки и реализации мероприятий по его улучшению.

Участие в передаче многих видов информации нескольких самостоятельных хозяйствующих субъектов или их филиалов приводит к тому, что процесс создания услуги состоит из совокупности взаимосвязанных этапов: исходящего, транзитного и входящего. На каждом из них отдельный оператор связи выполняет конкретные производственные функции, обусловленные технологией создания сетевых услуг, к числу которых относятся услуги почтовой, телеграфной, междугородной телефонной связи, телематические услуги и некоторые другие.

Схема прохождения междугородного сообщения может быть намного сложнее, если в оконечных пунктах функционируют выделенные городские телефонные сети и междугородные телефонные станции, либо между населенными пунктами отсутствует прямая связь и требуется участие транзитных операторов.

В процессе передачи почтовых отправлений участвуют филиалы ОАО "Узбекистон почтаси" — почтамты, прижелезнодорожные почтамты, отделения перевозки почты, а также организации других ведомств, осуществляющие перевозку почты различными видами транспорта.

Таким образом, услуги связи создаются в масштабе подотрасли связи, отдельные операторы и их филиалы выполняют определенный объем работ по передаче информации (сообщений) на соответствующем этапе. В конкретных организациях связи и их филиалах осуществляется учет объема работ (обмена) по передаче исходящих, транзитных, входящих сообщений, обслуживанию различного вида оборудования и каналов связи. Это необходимо для определения требуемых трудовых и материальных ресурсов

в целях бесперебойного функционирования средств связи и создания высококачественных услуг.

На сети связи общего пользования потребителям оказываются только *лицензируемые услуги*, перечень которых утверждается Правительством Республики Узбекистан. В настоящее время перечень наименований услуг связи, вносимых в лицензию, состоит из 20 групп. Операторы, помимо услуг, отраженных в перечне, могут оказывать и другие услуги, если они технологически неразрывно связаны с указанными в перечне и направлены на повышение потребительской ценности услуг, если для этого не требуется отдельной лицензии.

Перечень оказываемых услуг составляет их *отраслевую номенклатуру*, в которой отражены конечные, с точки зрения потребителей, результаты деятельности операторов по передаче информации соответствующего вида или предоставление потребителям технических устройств доступа к сети или каналов связи в аренду. Такая номенклатура формируется каждым оператором в соответствии с полученной лицензией (или лицензиями), и ее позиции, как правило, совпадают с перечнем платных услуг.

В практической деятельности организаций связи позиции отраслевой номенклатуры конкретизируются с учетом разновидностей и типов услуг на промежуточных этапах производства или работ по выполнению производственного цикла. Например, услуга отраслевой номенклатуры «Письма и бандероли с объявленной ценностью» в номенклатуре организаций почтовой связи имеет три позиции: «Письма и бандероли с объявленной ценностью: исходящие, входящие, транзитные». Аналогичным образом услуга для конечных пользователей «Междугородное телефонное соединение» в номенклатуре оператора электросвязи учитывается по этапам установления соединения, то есть исходящему, входящему и транзитному. Такой порядок характерен для всех сетевых услуг, в процессе оказания которых участвует несколько операторов связи.

Услуги связи классифицируются по различным признакам, которые в наибольшей степени отражают особенности процессов их производства и потребления. Наиболее часто встречающиеся классификационные признаки и соответствующие им характеристики услуг представлены на рис. 2.

В зависимости от *характера создаваемого потребительского эффекта* услуги связи выступают в двух формах:

в *форме передачи (пересылки) единичных сообщений (отправлений)*, например, телеграмм, телефонных разговоров, писем, посылок и т.п. или, как условно принято называть, в форме обмена;

в *форме предоставления потребителю абонентского устройства доступа к сети* (абонентских линий, таксофонов, радиоточек, установок абонентского телеграфа и других) или технических средств в аренду, которые используются абонентами для передачи и приема различных видов информации, устройства связи, используемого постоянно или в течение определенного времени для передачи информации.

По своим потребительским свойствам услуги в форме предоставления технических средств доступа или сдачи их в аренду являются наиболее удобными и максимально приближенными к пользователям. Они создают значительную экономию времени при обмене информацией, обеспечивают возможность быстрого ее анализа, выработки адекватного решения и оперативного ответа на исходное сообщение. В ряде случаев наличие у абонента технического устройства позволяет ему пользоваться услугами различных видов и подотраслей. Например, имея телефонный аппарат, потребитель может не только осуществлять местное телефонное соединение, но и пользоваться междугородной и международной телефонной связью, сделать заказ на передачу телеграммы, а при соответствующем дооборудовании — передавать факсимильные сообщения и пользоваться услугами электронной почты. Эти свойства и возможности, которые обеспечиваются при пользовании услугами в форме технических устройств, определяют их очевидные преимущества по сравнению с услугами в форме обмена. Поэтому не случайно во всем мире, в том числе и на отечественном рынке телекоммуникационных услуг наблюдается тенденция к снижению доли услуг в форме обмена и существенному росту удельного веса услуг в форме предоставления технических устройств.

Потребительские свойства услуг учитываются также при их делении на основные и дополнительные. *Основные услуги* отражают конечную цель процесса передачи информации, а *дополнительные* придают основным услугам некоторые новые потребительские свойства, делающие их более удобными и эффективными при использовании. Например, при осуществлении междугородного телефонного разговора могут быть оказаны такие дополнительные услуги, как вызов определенного лица, наведение справки о номере телефона абонента другого города, оплата разговора за счет вызываемого абонента и др. По мере совершенствования технико-технологической базы производства, многие основные услуги совершенствуются и дополняются различными потребительскими свойствами. Так, предоставление доступа к сети местной телефонной связи, использующей электронные системы коммутации, дает возможность абоненту осуществлять переадресовку соединения на другой телефон данной сети, сделать запрет на входящие соединения от определенных абонентов, использовать телефон «в режиме будильника» и иметь многие виды других дополнительных услуг.

Классификационные признаки услуг связи и их характеристики	
Признаки классификации услуг	Классификационные характеристики услуг
По характеру создаваемого потребительского эффекта	Услуги в форме передачи единичных сообщений. Предоставления абонентского устройства доступа к сети или технических средств в пользование (аренду).
По потребительским свойствам	Основные Дополнительные
По виду передаваемой информации	Текст Голос Изображение Мультимедиа
По виду доступа	Доступ в течение определенного времени Фиксированный доступ Поданный доступ
По территориальному охвату пользователей	Услуги местной связи Услуги внутризоновой связи Услуги междугородней связи Услуги международной связи
По способу обмена информацией	Односторонний Двухсторонний (интерактивный)
По скорости обмена	Простые Срочные Низкоскоростные Высокоскоростные
По уровню доступности потребителям	Общедоступные Универсальные
По характеру использования	Услуги конечным потребителям Услуги доступа и передачи трафика
По стадии (фазе) жизненного цикла	Традиционные Новые (инновационные)
По используемому механизму ценообразования	Услуги, тарифы на которые регулируются государством Услуги, тарифы на которые устанавливаются операторами самостоятельно Бесплатные услуги

В первом случае потребительской стоимостью является эффект от передачи сообщения, во втором — эффект, обеспечиваемый действиями

Рис. 2. Классификация услуг связи

В зависимости от вида передаваемой информации услуги связи могут быть разделены на четыре группы: передача текста (телеграмма, факс, электронная почта), голоса (телефонная связь), изображения (телевидение, Интернет) и услуги мультимедиа (объединение в одной услуге данных, голоса и изображения). Для оказания первых трех групп услуг операторы могут использовать отдельные коммутируемые сети передачи данных,

телефонной связи и видеoinформации. В условиях интеграции и конвергенции сетей и служб для передачи всех трех видов информации создается единая коммутируемая сеть, позволяющая оказывать гибридные мультимедийные услуги. Такие услуги объединяют в себе голос, видеоизображение (текст, графика, анимация, реальные объекты) и данные и имеют необычайно высокий рыночный потенциал с точки зрения роста доходов операторов.

По виду доступа различают услуги с доступом в течение определенного времени (передача почтовых отправлений, телеграмм, услуги, оказываемые с таксофонов и в пунктах коллективного доступа к сети Интернет); услуги фиксированного доступа (услуги фиксированных телефонных сетей, передачи данных, персонального доступа в Интернет); услуги подвижного доступа (подвижная радиотелефонная связь, пейджинговая связь).

По способу обмена информацией услуги связи носят односторонний или двусторонний характер. К первой группе относятся традиционные услуги радиовещания и телевидения. Типичными представителями услуг с двусторонним обменом информацией являются телефонная и видеотелефонная связь, передача данных и Интернет, видео и аудиоконференции. Внедрение новых технологий в телекоммуникациях обеспечивает придание услугам интерактивных свойств, которые в процессе двустороннего обмена информацией обеспечивают пользователям возможность управления отдельными параметрами услуг в режиме реального времени: видео по требованию (фильмы, новости, музыка); интерактивные игры, телепродажа, телемедицина, телеобучение и др.

В зависимости от скорости пересылки отправлений услуги могут быть простыми (обыкновенными) и срочными (срочные телеграммы, внутризоновые и междугородные телефонные разговоры) и от скорости передачи информации по сети электросвязи — низкоскоростные (телефонная связь, низкочастотный Интернет, подвижная связь второго поколения — 2(3) и высокоскоростные (широкополосный Интернет, подвижная связь третьего поколения — 3(3)). К широкополосным также относятся услуги цифровых сетей с интеграцией служб — ISDN, обеспечивающие передачу всех типов информации, включая голос, текст и изображение со скоростью 64 кбит/с и выше. Увеличение скорости пересылки сообщений и передачи информации обеспечивает существенное улучшение потребительских свойств и качественных параметров соответствующих услуг.

По территориальному охвату пользователей все услуги делятся на внутренние и международные. Предоставление потребителям внутренних (местных, внутризоновых, междугородных) услуг осуществляется в соответствии с правилами оказания конкретного их вида, утверждаемыми Кабинетом Министров Республики Узбекистан. Производство и оказание международных услуг должно соответствовать нормам и правилам,

установленным международными организациями в области связи, в том числе Международным союзом электросвязи и Всемирным почтовым союзом.

По уровню доступности потребителям можно выделить услуги общедоступные, оказываемые операторами сети общего пользования в соответствии с полученной лицензией и в которых они при наличии технической возможности не могут отказать пользователю, и универсальные, оказание которых на всей территории Республики Узбекистан в заданный срок, с установленным качеством и по доступной цене является обязательным для операторов универсального обслуживания.

Характер использования услуг определяется целью потребления создаваемого эффекта и этапами их производства. Услуги конечным пользователям охватывают все этапы производственного процесса (исходящий, транзитный и входящий) передачи информации (сообщений) между абонентами или пользователями. Они являются законченными, обладают всеми потребительскими свойствами в соответствии с их физическим содержанием и используются для удовлетворения личных, производственных или общественных потребностей. Услуги присоединения и передачи трафика — это результат деятельности по удовлетворению потребностей операторов в организации взаимодействия сетей, при котором становится возможным установление соединения и передача информации между пользователями взаимодействующих сетей электросвязи. Перечень, приведенный в приложении к данной главе, свидетельствует о существенной специфике услуг присоединения и пропуска трафика с точки зрения стадий их производства, которые охватывают отдельные его этапы: непосредственное физическое соединение взаимодействующих сетей, обслуживание инициированного (исходящего) вызова, транзитного вызова и вызова завершения (входящего) на различных уровнях присоединения сетей. Сфера практического применения данного класса услуг ограничивается системой взаиморасчетов между операторами, участвующими в создании сетевых услуг.

По стадии (фазе) жизненного цикла все услуги можно разделить на традиционные и новые (инновационные). К традиционным услугам относятся те из них, спрос на которые в основном удовлетворен (кривая спроса находится на стадии насыщения) или снижается (фаза спада) с учетом появления взаимозаменяемых услуг. В числе традиционных услуг следует отметить услуги почтовой связи (за исключением услуг, оказываемых с использованием ИТ-технологий), передачу телеграмм и услуги проводного вещания. К этой же группе относятся услуги местной телефонной связи, уровень развития которых в ряде территориальных сегментов приблизился к насыщению, тем более что с учетом быстрых темпов продвижения в регионы подвижной связи потребность в телефонах фиксированных сетей неуклонно сокращается.

Новые (инновационные) услуги — это услуги, находящиеся на стадиях вывода их на рынок и устойчивого роста объемов потребления. В их числе можно выделить услуги подвижной связи и доступа к сети Интернет в территориальных сегментах с низким достигнутым уровнем их потребления, услуги интеллектуальных сетей, услуги мультимедиа. Таким образом, одна и та же услуга в различных территориальных и потребительских сегментах может характеризоваться и как традиционная, и как новая. Например, услуги подвижной связи сетей 2(3 для столичных регионов с плотностью 80 и более сотовых телефонов на 100 жителей, то есть с практически полным удовлетворением платежеспособного спроса, могут быть отнесены к традиционным, а для регионов страны, не охваченных сетями подвижной связи, или где только начинает разворачиваться сотовый бизнес, рассматриваемая услуга является новой.

С точки зрения *ценообразования* все услуги связи делятся на *платные, реализуемые потребителям по регулируемым и нерегулируемым тарифам, и бесплатные*. Перечень (номенклатура) платных услуг представлен в Прейскурантах тарифов на услуги связи. Перечень услуг, тарифы на которые регулируются государством, определяется уровнем монополизма соответствующего товарного рынка, степенью удовлетворения общественных и личных потребностей в услугах конкретного вида, платежеспособностью отдельных категорий пользователей. К услугам данного вида относятся универсальные услуги, услуги общедоступной почтовой и электрической связи, оказываемые операторами, включенными в реестр субъектов естественных монополий, перечень которых утверждается Кабинетом Министров Республики Узбекистан.

К числу услуг, цены на которые регулируются государством, относятся также услуги присоединения и услуги по пропуску трафика.

К так называемым «нерегулируемым» услугам относятся все остальные их виды, тарифы на которые устанавливаются производителями в зависимости от соотношения между спросом и предложением, уровня конкуренции, платежеспособности потребителей и других рыночных ценообразующих факторов.

К бесплатным услугам относятся передача служебных сообщений между органами управления и регулирования связи и хозяйствующими субъектами, а также обмен служебной информацией между последними.

Для характеристики объемов услуг связи используются *натуральный и стоимостной методы измерения*. *Натуральный измеритель* основан на применении показателей, характеризующих физическую (потребительную) сущность услуг. Это, например число писем, телеграмм, минут переданного речевого трафика, страниц факсимильных сообщений, количество обслуживаемых абонентских линий, трансляционных радиоточек и т.д. В отношении услуг мультимедиа, объединяющих передачу звуковой, видеoinформации и данных, а также информации, переданной по

сети Интернет, в качестве натуральных единиц измерения установлен Мегабайт (Мбайт) информации. Натуральные измерители всех видов услуг представлены в соответствующих номенклатурах и прейскурантах платных услуг.

Натуральные показатели должны быть простыми и понятными в применении, как для производителей, так и для потребителей услуг. Они не только характеризуют общий объем услуг, созданных за конкретный промежуток времени, но и отражают производственную мощность компании. На их основе может быть дана оценка уровня потребления услуг каждого вида и степень удовлетворения спроса со стороны абонентов и пользователей различных категорий. Натуральные показатели объема услуг лежат в основе разработки инвестиционных программ и планов стратегического развития операторов. С учетом натуральных показателей услуг осуществляется проектирование объектов связи и схем построения сетей связи страны.

Натуральный измеритель имеет большое значение для определения объема работ организаций связи и их филиалов по созданию услуг на отдельных этапах передачи сообщений. Данные о числе исходящих, транзитных, входящих сообщений, объемах переданной информации, количестве обслуживаемого оборудования и каналов связи необходимы для расчета численности производственного персонала по профессиям и специальностям, для определения потребности в аппаратуре и сооружениях связи, нормирования материальных ресурсов, оценки использования основных фондов и производственных мощностей.

Несмотря на столь обширную сферу применения натуральных показателей услуг связи, их бывает недостаточно для решения всех аспектов планово-экономической работы. Это объясняется тем, что номенклатура услуг связи очень широка, а натуральный измеритель не дает возможности сведения (соизмерения) различных потребительных стоимостей в один агрегированный показатель. Для этой цели применяется *стоимостной (денежный) измеритель*, универсальность которого состоит в том, что он позволяет всю совокупность разнообразных услуг связи выразить в едином измерителе — денежных единицах.

В качестве стоимостного измерителя общего объема услуг принят показатель доходов от услуг связи, который определяется на основе натуральных показателей платных услуг и средних тарифов (средних доходных такс). По аналогии с промышленностью этот показатель характеризует объем произведенной продукции в денежном выражении. Стоимостной измеритель в отраслевой экономике имеет обширную область применения. На его основе определяется объем услуг в целом по организациям связи, акционерным обществам, межрегиональным компаниям и т.п., по каждой подотрасли и по отрасли связи в целом. Он является базой для разработки доходной части в рамках бюджетного планирования, а также для расчета важнейших экономических

показателей - - производительности труда, себестоимости, фондоотдачи, прибыли. Его используют в качестве укрупненного измерителя при определении отдельных составляющих расходов по обычным видам деятельности, которые несут операторы в процессе оказания услуг потребителям и эксплуатации средств связи.

Однако денежный измеритель услуг связи, как и любой стоимостной показатель, подвержен зависимости от инфляционных процессов. Поэтому при использовании его или показателей, рассчитанных на основе доходов от услуг связи, для изучения динамики за несколько периодов, построения трендов, определения среднегодовых темпов изменения и других планово-аналитических целей необходимо одновременно значения стоимостных показателей приводить в сопоставимые условия с помощью специальных статистических методик.

В филиалах и структурных подразделениях организаций связи для целей внутрипроизводственного планирования, разработки нормированных заданий, оценки результатов деятельности отдельных цехов, участков и др. используется *условно-натуральный измеритель*. На его основе можно соизмерить натуральные показатели услуг связи, близкие по своему физическому содержанию, но имеющие различную потребительную стоимость и неодинаковые затраты на создание, например, международные и междугородные телефонные разговоры; телефонные аппараты, установленные в организациях и у населения, индивидуального и коллективного пользования и т.п. Еще одной важной областью применения данного измерителя является соизмерение объемов работ по созданию услуг связи на различных этапах передачи сообщений, выполняемых в рамках одного структурного подразделения. Например, с помощью данного измерителя можно определить общий объем работ цеха сортировки посылок при железнодорожном почтамте, где одновременно обрабатываются исходящие, транзитные и входящие посылки, или коммутаторного цеха междугородной телефонной станции, в котором осуществляется прием заказов на междугородные разговоры и обслуживаются исходящие и входящие соединения. То есть, с одной стороны, условно-натуральный измеритель в определенной мере позволяет свести в один комплексный показатель разные виды работ, а с другой, — он не подвержен ценовым колебаниям и его не нужно приводить в сопоставимые условия в случае изучения в динамике.

При определении объема услуг (работ) в условно-натуральном выражении одна из них принимается за основу, а все другие (однородные) соизмеряются с ней с помощью коэффициентов приведения. Эти коэффициенты могут быть рассчитаны на основе сопоставления трудовых затрат на выполнение конкретного вида работ и аналогичного показателя по виду работ, принятого за основу приведения. Затем значения натуральных показателей умножаются на соответствующий коэффициент приведения, а

сумма этих произведений определяет общий объем работ производственного подразделения в условно-натуральных единицах.

Пример. В аппаратном цехе телеграфа в отчетном периоде было обработано 30 тыс. исходящих, 120 тыс. транзитных и 50 тыс. входящих телеграмм. Нормативные затраты времени на обработку одной телеграммы на каждом этапе соответственно равны 0,9 мин., 1,7 мин. и 0,4 мин. Если за основу приведения принять обработку исходящих телеграмм, то для остальных видов работ коэффициенты приведения будут равны: для транзитных телеграмм — $1,7 : 0,9 = 1,9$; для входящих — $0,4 : 0,9 = 0,4$. Объем работ аппаратного цеха в условно-натуральном выражении составит $30 \cdot 1 + 120 \cdot 1,9 + 50 \cdot 0,4 = 278$ тыс. приведенных телеграмм.

Учет и анализ услуг связи с помощью различных способов их выражения имеет большое значение не только для оценки достигнутых результатов деятельности операторов связи, но и для целей прогнозирования и планирования их производственной программы.

Тесты 4:

1. Что представляет собой рынок услуг связи?
 - a) Пространство на котором произведенный товар или услуга находит своего покупателя
 - b) Экономическое пространство, на котором производители (компании-операторы) и пользователи (физические и юридические лица) вступают в специфические отношения купли-продажи, в результате чего осуществляется сбалансированность спроса и предложения, достигаемая действием рыночных саморегуляторов и целенаправленным государственным регулированием.
 - c) Внешняя среда, в которой операторы (продавцы) реализуют свои коммерческие усилия
2. По каким критериям дифференцируются производители (продавцы) телекоммуникационных услуг?
 - a) по видам сетей связи и территориальным сегментам обслуживания
 - b) По территории обслуживания и качеству предоставляемых услуг
 - c) По видам связи и территории обслуживания
3. Что входит в состав технических условий?
 - a) перечень услуг присоединения и услуг по пропуску трафика, цены на них, а также порядок расчетов между операторами за эти услуги.
 - b) состав и порядок передачи операторами друг другу баз данных об абонентах своих сетей, необходимых для осуществления расчетов за услуги связи и рассмотрения претензий, а также требования о необходимости соблюдения конфиденциальности передаваемой информации.
 - c) уровень присоединения; местонахождение точек присоединения и их технические параметры; объем, порядок и сроки выполнения работ

по присоединению; порядок пропуска трафика по сетям электросвязи;

4. Конечными потребителями инфокоммуникационных услуг являются...?

- a) Лица заказывающее и (или) использующее услуги связи без заключения постоянного договора на их оказание
- b) государственные органы, коммерческий сектор и население
- c) население

5. В чем состоит основная задача отрасли связи?

- a) в удовлетворении потребностей всех сфер общественного производства и населения в передаче различного рода информации (сообщений)
- b) предоставление услуг связи
- c) предоставление новых видов услуг

6. Услуга связи — это...?

- a) Процесс соединения двух абонентов
- b) Процесс передачи различного рода информации
- c) Результат деятельности по приему, обработке, хранению, передаче и доставке различного рода сообщений электросвязи или почтовых отправлений

7. Что не относится к основным особенностям услуг связи?

- a) невещественный характер
- b) предоставляются на большие территории
- c) совпадение во времени процесса производства и потребления услуг

8. Из скольких групп состоит перечень наименований услуг связи, вносимых в лицензию?

- a) 10
- b) 20
- c) 30

9. Где отражены конечные результаты деятельности операторов по передаче информации соответствующего вида или предоставление потребителям технических устройств доступа к сети или каналов связи в аренду?

- a) В отраслевой номенклатуре
- b) В перечне услуг
- c) В лицензии

10. По виду передаваемой информации услуги связи могут быть разделены на...?

- a) Услуги с доступом в течение определенного времени (передача почтовых отправлений, телеграмм, услуги, оказываемые с таксофонов и в пунктах коллективного доступа к сети Интернет); услуги фиксированного доступа (услуги фиксированных телефонных сетей, передачи данных, персонального доступа в Интернет); услуги подвижного доступа (подвижная радиотелефонная связь, пейджинговая связь).

- b) Простые и срочные
- c) Передача текста (телеграмма, факс, электронная почта), голоса (телефонная связь), изображения (телевидение, Интернет) и услуги мультимедиа (объединение в одной услуге данных, голоса и изображения)

ТЕМА 5. СЕРТИФИКАЦИЯ И ЛИЦЕНЗИРОВАНИЕ УСЛУГ СВЯЗИ

1. Понятие сертификации и лицензирования
2. Закон Республики Узбекистан «О лицензировании отдельных видов деятельности»
3. Закон Республики Узбекистан «О стандартизации»

1. Понятие сертификации и лицензирования

Среди возложенных задач на регулятора экономики по осуществлению регулирующих функций в отношении операторских компаний внутри страны и на международном уровне можно выделить следующие:

распределение спектра частот для коммерческих целей и государственного использования;

выдача лицензий на предоставление услуг в сфере вещания, спутников и обычных телекоммуникаций, а также частотных радиопередач с использованием радиочастот;

выдача разрешений на предоставление традиционных телекоммуникационных услуг в коммерческих целях между штатами и на международном уровне;

осуществление контроля и регулирования в вопросах сопряжения сетей, распределения затрат и тарифной политики организаций, в отношении которых такое регулирование производится;

выдача разрешений на использование оборудования и определение стандартов.

Важнейшими задачами регулирования являются:

защита интересов пользователей в области телекоммуникаций и радиосвязи, а также сохранение тайны телеграфно-телефонной связи;

обеспечение равных возможностей конкуренции на рынках телекоммуникаций по всей территории;

обеспечение повсеместного оказания основных телекоммуникационных услуг, включая универсальные, по общедоступным ценам;

способствование предоставлению телекоммуникационных услуг общественным учреждениям;

обеспечение эффективного использования радиочастот;

защита интересов общественной безопасности.

Процесс демонаполизации и развития конкуренции на рынках услуг связи осуществляется с учетом следующих требований:

комплексное решение задач демонаполизации, приватизации и структурной перестройки в отрасли;

дифференцированный подход к объектам демонаполизации, учитывающий их технические, технологические, социальные, отраслевые особенности;

комплексное решение проблем демополизации и развития конкуренции в отрасли на международном и местном уровнях;

необходимость интеграции сети связи страны в мировую систему телекоммуникаций;

мониторинг рынка услуг связи, анализ результатов реализации мер по демополизации отрасли связи и повышение их эффективности.

Единство управления отраслью строится на основе лицензирования операторов, осуществляющих деятельность в области связи. Необходимость лицензирования в связи обусловлена как спецификой отрасли, в частности невозможностью применяемых ресурсов, например, радиочастотного спектра, так и необходимостью обеспечения защиты интересов потребителей услуг связи. Обоснованная, объективная процедура лицензирования создает стабильность вхождения операторов на рынок услуг связи и деятельности на нем на условиях справедливой конкуренции. Значение лицензирования заключается также в том, что лицензии закрепляют обязательства каждого субъекта инфокоммуникационного рынка по созданию общесетевого пространства в интересах общества, заказ на реализацию которых и выдается лицензиату. В целом лицензионная деятельность направлена на обеспечение устойчивости функционирования сетей связи, регулирование рынка услуг, защиту прав потребителей, выполнение требований антимонопольного законодательства, соблюдение требований национальной безопасности, контроль, учет и координацию деятельности операторов связи.

Сертификационная деятельность состоит в установлении соответствия параметров технических средств связи техническим требованиям сети связи общего пользования Республики Узбекистан. Введение системы сертификации позволяет создать рынок средств связи Узбекистана, защитить сети связи и потребителей средств и услуг от недобросовестных производителей и продавцов техники, обеспечить взаимную совместимость новых средств связи с действующими на сетях связи страны.

Система сертификации оборудования и систем связи включает в себя аккредитованные центры и лаборатории сертификации. Сертификационные органы являются независимыми от производителей, покупателей и операторов связи. В соответствии с требованиями антимонопольного законодательства одинаковую область аккредитации имеют не менее 2-х испытательных лабораторий, что дает заказчику возможность выбора исполнителя для проведения необходимых ему сертификационных исследований.

Общее число наименований сертифицированной техники связи в настоящее время насчитывает несколько тысяч единиц, все большую часть которых составляют образцы оборудования отечественных производителей и совместных предприятий.

По мере развития узбекского рынка оборудования связи требования к технике, применяемой на сети общего пользования, становятся все более

жесткими. В частности, вводится ограничение на те виды средств связи, которые морально устарели, либо по которым поставщики не обеспечивают модернизацию технических и программных средств и сервисное обслуживание.

Антимонопольное регулирование и контроль осуществляются на основе разработки соответствующих нормативно-правовых документов и рекомендаций, создающих условия для своевременного выявления и пресечения злоупотреблений хозяйствующими субъектами своим доминирующим или существенным положением. Информационное обеспечение контроля рынков услуг связи и деятельности операторов базируется на государственной статистической отчетности и специально проводимых обследованиях. В случае несоблюдения антимонопольного законодательства к нарушителям применяются меры административно-правового и экономического воздействия, включая изъятие необоснованно полученной прибыли, наложение штрафов, санкций и т.д.

2. Закон Республики Узбекистан "О лицензировании отдельных видов деятельности" от 25.05.2000 г. N 71-II

- I. Общие положения (Статьи 1-6)
- II. Виды деятельности, на осуществление которых требуются лицензии (Статьи 7-9)
- III. Лицензии (Статьи 10-12)
- IV. Осуществление лицензирования (Статьи 13-27)

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- Статья 1. Цель настоящего Закона
- Статья 2. Законодательство о лицензировании отдельных видов деятельности
- Статья 3. Основные понятия
- Статья 4. Государственное регулирование в области лицензирования
- Статья 5. Полномочия Кабинета Министров Республики Узбекистан в области лицензирования
- Статья 6. Полномочия лицензирующих органов

Статья 1. Цель настоящего Закона
Настоящий Закон регулирует отношения, связанные с лицензированием отдельных видов деятельности.

Статья 2. Законодательство о лицензировании отдельных видов деятельности

Законодательство о лицензировании отдельных видов деятельности

состоит из настоящего Закона и иных актов законодательства.

Особенности лицензирования некоторых видов деятельности устанавливаются законом.

Действие настоящего Закона не распространяется на отношения, возникающие при лицензировании экспорта и импорта товаров (работ, услуг), использовании объектов интеллектуальной собственности, а также по договору комплексной предпринимательской лицензии (договору о франшизинге).

Если международным договором Республики Узбекистан установлены иные правила, чем те, которые предусмотрены законодательством Республики Узбекистан о лицензировании отдельных видов деятельности, то применяются правила международного договора.

Статья 3. Основные понятия

В настоящем Законе применяются следующие основные понятия:

лицензия - разрешение (право) на осуществление лицензируемого вида деятельности при обязательном соблюдении лицензионных требований и условий, выданное лицензирующим органом юридическому или физическому лицу;

лицензируемый вид деятельности - вид деятельности, на осуществление которого на территории Республики Узбекистан требуется получение лицензии;

лицензирование - комплекс мероприятий, связанный с процессом подачи и рассмотрения заявления о выдаче лицензии, переоформления, приостановления, прекращения и аннулирования действия лицензии;

лицензионные требования и условия - совокупность установленных законодательством требований и условий, выполнение которых лицензиатом обязательно при осуществлении лицензируемого вида деятельности;

лицензирующие органы - специально уполномоченные органы, осуществляющие лицензирование в соответствии с законодательством;

соискатель лицензии - юридическое или физическое лицо, обратившееся в лицензирующий орган с заявлением о выдаче лицензии на осуществление лицензируемого вида деятельности;

лицензиат - юридическое или физическое лицо, имеющее лицензию на осуществление лицензируемого вида деятельности;

лицензионное соглашение - договор, заключаемый между лицензирующим органом и соискателем лицензии, регулирующий отношения между ними по поводу получения и использования лицензиатом лицензии на осуществление лицензируемого вида деятельности;

реестр лицензий - совокупность баз данных лицензирующих органов, содержащих сведения о выданных, приостановленных, возобновленных, переоформленных, аннулированных лицензиях, а также о лицензиях, действие которых прекращено.

Статья 4. Государственное регулирование в области лицензирования

Государственное регулирование в области лицензирования осуществляют Кабинет Министров Республики Узбекистан и лицензирующие органы.

Статья 5. Полномочия Кабинета Министров Республики Узбекистан в области лицензирования

К полномочиям Кабинета Министров Республики Узбекистан относится:

определение лицензирующих органов и порядка лицензирования отдельных видов деятельности за исключением случаев, предусмотренных законом;

определение порядка ведения реестра лицензий на территории Республики Узбекистан;

контроль за соблюдением лицензирующими органами законодательства в области лицензирования отдельных видов деятельности;

осуществление отдельных видов лицензирования.

Статья 6. Полномочия лицензирующих органов

К полномочиям лицензирующих органов относится:

лицензирование отдельных видов деятельности в соответствии с законодательством;

в случаях, предусмотренных законом, утверждение положений о порядке лицензирования соответствующих видов деятельности;

контроль за соблюдением лицензиатами лицензионных требований и условий;

переоформление лицензий;

приостановление, возобновление действия лицензий;

прекращение действия лицензий;

аннулирование лицензий;

ведение реестра лицензий.

Лицензирующие органы не вправе создавать либо участвовать в качестве учредителей (участников) в деятельности предприятий, организаций и учреждений, занимающихся видами деятельности, которые лицензируются данными органами, за исключением случаев, предусмотренных законодательством.

II. ВИДЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, НА ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ КОТОРЫХ ТРЕБУЮТСЯ ЛИЦЕНЗИИ

Статья 7. Определение лицензируемых видов деятельности

Статья 8. Запрещение осуществления отдельных лицензируемых видов деятельности физическими лицами

Статья 9. Осуществление лицензируемых видов деятельности государственными унитарными предприятиями и учреждениями

Статья 7. Определение лицензируемых видов деятельности

К лицензируемым видам деятельности относятся виды деятельности, осуществление которых может повлечь за собой нанесение ущерба правам и законным интересам, здоровью граждан, общественной безопасности и регулирование которых не может осуществляться иными методами, кроме как лицензированием.

Виды деятельности, на осуществление которых требуются лицензии, определяются законодательными актами.

Статья 8. Запрещение осуществления отдельных лицензируемых видов деятельности физическими лицами

Кабинет Министров Республики Узбекистан может запретить осуществление отдельных лицензируемых видов деятельности физическими лицами, осуществляющими предпринимательскую деятельность без образования юридического лица (индивидуальными предпринимателями), за исключением случаев, предусмотренных законом.

Статья 9. Осуществление лицензируемых видов деятельности государственными унитарными предприятиями и учреждениями
Государственные унитарные предприятия и учреждения, созданные Кабинетом Министров Республики Узбекистан, вправе осуществлять лицензируемые виды деятельности без получения соответствующей лицензии при условии, что осуществление данного вида деятельности предусмотрено в актах о их создании. Данное правило не освобождает указанные предприятия и учреждения от выполнения лицензионных требований и условий, а также иных требований, связанных с осуществлением лицензируемых видов деятельности, предъявляемых в соответствии с законодательством.

III. ЛИЦЕНЗИИ

Статья 10. Виды лицензий

Статья 11. Действие лицензий

Статья 12. Срок действия лицензий

Статья 10. Виды лицензий

Лицензии могут быть типовыми (простыми) и индивидуальными.

К типовым (простым) лицензиям относятся лицензии, выдаваемые неограниченному кругу юридических и физических лиц, в случае, если они отвечают единым условиям и требованиям, предъявляемым к осуществлению соответствующего вида деятельности.

К индивидуальным лицензиям относятся лицензии, выдаваемые юридическим и физическим лицам на основе особых требований и условий, предоставляющие лицензиатам исключительные права при осуществлении данного вида деятельности, и ограниченные в количестве. Индивидуальные лицензии ограничиваются в количестве по территории действия, по объекту деятельности либо по иным основаниям, определяемым Кабинетом

Министров Республики Узбекистан.

Выдача индивидуальных лицензий осуществляется, как правило, на конкурсной (тендерной) основе.

Порядок и условия выдачи индивидуальных лицензий, в том числе условия проведения конкурсов (тендеров), определяются Кабинетом Министров Республики Узбекистан.

Статья 11. Действие лицензии

Лицензия выдается отдельно на каждый лицензируемый вид деятельности. В соответствии с заявлением соискателя лицензии лицензия может быть выдана на часть (части) лицензируемого вида деятельности.

Вид деятельности, на осуществление которой получена лицензия, может осуществляться только получившим лицензию юридическим или физическим лицом. Передача лицензий или прав по ним другим лицам запрещается.

Деятельность, на осуществление которой выдана лицензия, может осуществляться на всей территории Республики Узбекистан, если иное не предусмотрено в лицензионных требованиях и условиях.

Статья 12. Срок действия лицензии

Срок действия лицензии, как правило, не ограничивается.

Лицензия выдается на срок, указанный в заявлении соискателя лицензии. Законодательством может быть определен ограниченный срок действия лицензии, но не менее пяти лет. Лицензия может быть выдана на срок менее пяти лет только по заявлению соискателя лицензии.

В случаях введения государственной монополии на осуществление отдельного вида деятельности Кабинетом Министров Республики Узбекистан может быть установлен срок действия лицензии менее пяти лет.

По истечении срока действия лицензии он может быть продлен по заявлению лицензиата. Заявление о продлении срока действия лицензии должно быть подано в лицензирующий орган не позднее двух месяцев до истечения срока действия лицензии. Продление срока действия лицензии осуществляется в порядке, предусмотренном для выдачи лицензии.

IV. ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ ЛИЦЕНЗИРОВАНИЯ

Статья 13. Лицензионные требования и условия

Статья 14. Документы, необходимые для получения лицензии

Статья 15. Сбор за рассмотрение заявления о выдаче лицензии

Статья 16. Принятие решения о выдаче лицензии

Статья 17. Отказ в выдаче лицензии

Статья 18. Оформление лицензий

Статья 19. Лицензионное соглашение

Статья 20. Переоформление лицензии

Статья 21. Контроль за соблюдением лицензионных требований и условий

- Статья 22. Приостановление действия лицензии
- Статья 23. Прекращение действия лицензии
- Статья 24. Аннулирование лицензии
- Статья 25. Реестры лицензий
- Статья 26. Государственная пошлина за выдачу лицензии
- Статья 27. Ответственность за нарушение законодательства о лицензировании отдельных видов деятельности

Статья 13. Лицензионные требования и условия

Лицензионные требования и условия, с соблюдением которых осуществляется лицензируемый вид деятельности, определяются положениями о лицензировании отдельных видов деятельности, которые должны содержать нормы:

об обязательном соблюдении лицензиатом законодательства;

о квалификационных требованиях к лицам, претендующим на осуществление лицензируемого вида деятельности, включая специальные знания;

о требованиях к специальным условиям осуществления лицензируемого вида деятельности, включая требования к используемым материально-технической базе, оборудованию, иным техническим средствам.

Положениями о лицензировании отдельных видов деятельности могут быть предусмотрены дополнительные лицензионные требования и условия в отношении лицензируемого вида деятельности.

Статья 14. Документы, необходимые для получения лицензии

Для получения лицензии соискатель лицензии представляет в соответствующий лицензирующий орган:

заявление о выдаче лицензии с указанием: наименования и организационно-правовой формы юридического лица, места его нахождения (почтового адреса), наименования учреждения банка и номера расчетного счета в учреждении банка для юридического лица; фамилии, имени, отчества, данных документа, удостоверяющего личность гражданина, для физического лица; лицензируемого вида деятельности (его части), который юридическое или физическое лицо намерено осуществлять, и срока, в течение которого будет осуществляться указанный вид деятельности;

нотариально заверенную копию свидетельства о государственной регистрации юридического лица для юридических лиц; нотариально заверенную копию свидетельства о государственной регистрации индивидуального предпринимателя для физических лиц;

документ, подтверждающий внесение соискателем лицензии сбора за рассмотрение лицензирующим органом заявления соискателя лицензии;

другие документы, подтверждающие возможность выполнения соискателем лицензии требований и условий, предъявляемых для получения лицензии на отдельный вид деятельности и определяемых законодательством.

Требование от соискателя лицензии представления документов, не предусмотренных настоящим Законом и иными актами законодательства о лицензировании отдельных видов деятельности, не допускается.

Документы доставляются соискателем лицензии в лицензирующий орган непосредственно либо через средства почтовой связи с уведомлением об их получении.

Документы, направленные в соответствующий лицензирующий орган для получения лицензии, принимаются по описи, копия которой направляется (вручается) заявителю с отметкой о дате приема документов указанным органом.

За предоставление недостоверных или искаженных сведений соискатель лицензии несет ответственность в соответствии с законом.

Статья 15. Сбор за рассмотрение заявления о выдаче лицензии

За рассмотрение лицензирующим органом заявления соискателя лицензии взимается сбор.

Размер сбора за рассмотрение заявления соискателя лицензии по каждому лицензируемому виду деятельности устанавливается Кабинетом Министров Республики Узбекистан. При этом максимальный размер сбора не может превышать пятикратного размера минимальной заработной платы, установленной законодательством.

Суммы сбора за рассмотрение заявлений соискателей лицензий зачисляются на счет лицензирующего органа.

В случае отказа соискателя лицензии от поданного заявления сумма уплаченного сбора возврату не подлежит.

Статья 16. Принятие решения о выдаче лицензии

Лицензирующий орган принимает решение о выдаче или об отказе в выдаче типовой (простой) лицензии в срок, не превышающий тридцати дней со дня получения заявления соискателя лицензии со всеми необходимыми документами.

Минимальные сроки принятия решения о выдаче или об отказе в выдаче типовой (простой) лицензии могут устанавливаться положениями о лицензировании отдельных видов деятельности.

Лицензирующий орган вправе, в случае необходимости, за счет собственных средств привлекать на договорной основе экспертов для подготовки соответствующих заключений.

Лицензирующий орган обязан уведомить соискателя лицензии о принятом решении в течение трех дней после принятия указанным органом соответствующего решения.

Уведомление о принятии решения на выдачу лицензии направляется (вручается) соискателю лицензии в письменной форме с указанием реквизитов банковского счета и срока оплаты государственной пошлины.

Уведомление об отказе в выдаче лицензии направляется (вручается) соискателю лицензии в письменной форме с указанием причин отказа и срока, в течение которого соискатель лицензии, устранив указанные

причины, может представить документы для повторного рассмотрения.

В случае устранения соискателем лицензии причин, послуживших основанием для отказа в выдаче лицензии, повторное рассмотрение документов осуществляется лицензирующим органом в срок, не превышающий десяти дней со дня получения заявления соискателя лицензии со всеми необходимыми документами. За повторное рассмотрение заявлений соискателей лицензий сбор не взимается. Заявление, поданное по истечении срока, указанного в уведомлении об отказе в выдаче лицензии, считается вновь поданным.

Выдача лицензии производится при представлении соискателем лицензии документа, подтверждающего оплату государственной пошлины, и после подписания им лицензионного соглашения.

В случае, если лицензиат в течение трех месяцев с момента направления (вручения) уведомления о принятии решения на выдачу лицензии не представил лицензирующему органу документ, подтверждающий уплату государственной пошлины за выдачу лицензии, либо не подписал лицензионное соглашение, лицензирующий орган вправе аннулировать указанную лицензию.

Статья 17. Отказ в выдаче лицензии

Основанием для отказа в выдаче лицензии является:

представление соискателем лицензии ненадлежащим образом оформленных документов;

наличие в документах, представленных соискателем лицензии, недостоверных или искаженных сведений;

несоответствие соискателя лицензии лицензионным требованиям и условиям, а также условиям конкурса (тендера).

Отказ в выдаче лицензии по иным основаниям, в том числе по мотивам нецелесообразности выдачи лицензии, не допускается.

Соискатель лицензии имеет право обжаловать решение лицензирующего органа об отказе в выдаче лицензии, а также действие (бездействие) должностного лица лицензирующего органа, в порядке, установленном законодательством.

Статья 18. Оформление лицензий

Лицензии оформляются на соответствующих бланках. Бланки лицензий являются документами строгой отчетности, должны иметь учетную серию, номер и степень защищенности. Образцы бланков лицензий и порядок их изготовления определяются Кабинетом Министров Республики Узбекистан.

В случае утраты лицензии по заявлению лицензиата выдается ее дубликат. При выдаче дубликата взимается половина суммы сбора, предусмотренного в статье 15 настоящего Закона.

Статья 19. Лицензионное соглашение

Лицензионное соглашение является документом, определяющим взаимные права и обязанности лицензирующего органа и лицензиата.

Лицензионное соглашение должно содержать:

фамилию, имя, отчество, должность лиц, подписавших соглашение;
реквизиты сторон;
наименование вида деятельности, на осуществление которой выдается лицензия;

лицензионные требования и условия, предъявляемые к лицензиату;
срок действия лицензии;

ответственность сторон за нарушение требований и условий лицензионного соглашения;

порядок контроля со стороны лицензирующего органа за выполнением лицензиатом требований и условий лицензионного соглашения;

другую информацию в соответствии с положением о лицензировании отдельного вида деятельности.

Лицензионное соглашение составляется в двух экземплярах - по одному экземпляру для лицензиата и лицензирующего органа.

Статья 20. Переоформление лицензии

В случае преобразования лицензиата - юридического лица, изменения его наименования или места его нахождения (почтового адреса) лицензиат или его правопреемник обязан в недельный срок после прохождения перерегистрации подать заявление в лицензирующий орган о переоформлении лицензии с приложением соответствующих документов, подтверждающих указанные сведения.

В случае изменения фамилии, имени, отчества или места жительства лицензиата физического лица лицензиат обязан в недельный срок после прохождения перерегистрации подать в лицензирующий орган заявление о переоформлении лицензии с приложением соответствующих документов, подтверждающих указанные сведения.

Документы доставляются лицензиатом в лицензирующий орган непосредственно либо через средства почтовой связи с уведомлением об их получении.

До переоформления лицензии лицензиат осуществляет указанную в ней деятельность на основании ранее выданной лицензии. (Часть в редакции Закона РУз от 13.12.2002 г. N 447-II) (См. Предыдущую редакцию)

При переоформлении лицензии лицензирующий орган вносит соответствующие изменения в реестр лицензий. Переоформление лицензии осуществляется в течение пяти дней со дня получения лицензирующим органом заявления о переоформлении лицензии с приложением соответствующих документов.

При переоформлении лицензии взимается сбор в половинном размере суммы, уплачиваемой за рассмотрение заявления соискателя лицензии о выдаче лицензии. Сумма сбора зачисляется на счет лицензирующего органа.

Осуществление лицензируемой деятельности с нарушением требований частей первой и второй настоящей статьи влечет ответственность, установленную законодательством за занятие деятельностью без лицензий. (Часть введена в соответствии с Законом РУз от 13.12.2002 г. N 447-II)

Статья 21. Контроль за соблюдением лицензионных требований и условий

При осуществлении контроля за соблюдением лицензионных требований и условий лицензирующие органы в пределах своей компетенции имеют право:

проводить в порядке, установленном законодательством, плановые проверки соблюдения лицензиатами лицензионных требований и условий;

проводить в порядке, установленном законодательством, внеплановые проверки соблюдения лицензиатом лицензионных требований и условий при наличии фактов, свидетельствующих об их нарушениях лицензиатом;

запрашивать и получать от лицензиата необходимую информацию по вопросам, возникающим при проведении проверок соблюдения лицензионных требований и условий;

составлять на основании результатов проверок акты (справки) с указанием конкретных нарушений лицензиатом лицензионных требований и условий;

вносить решения, обязывающие лицензиата устранить выявленные нарушения, устанавливая сроки устранения таких нарушений;

приостанавливать либо прекращать действие лицензии.

Лицензирующие органы могут осуществлять и иные полномочия в соответствии с законодательством.

Контролирующие и правоохранительные органы в пределах своей компетенции при выявлении нарушений лицензиатом лицензионных требований и условий сообщают лицензирующему органу, выдавшему лицензию, о выявленных нарушениях.

Статья 22. Приостановление действия лицензии

Лицензирующие органы могут приостанавливать действие лицензии в случаях:

выявления нарушений лицензиатом лицензионных требований и условий, предусмотренных в лицензионном соглашении;

невыполнения лицензиатом решений лицензирующих органов, обязывающих лицензиата устранить выявленные нарушения;

Абзац четвертый исключен в соответствии с Законом РУз от 13.12.2002 г. N 447-II предусмотренных статьей 20 настоящего Закона на срок переоформления лицензии.

Решение о приостановлении действия лицензии доводится лицензирующим органом, принявшим данное решение, до лицензиата в письменной форме с мотивированным обоснованием решения не позднее чем через три дня со дня его принятия.

Лицензирующий орган обязан установить срок устранения лицензиатом обстоятельств, повлекших за собой приостановление действия лицензии.

Указанный срок не может превышать шесть месяцев.

В случае устранения лицензиатом обстоятельств, повлекших за собой

приостановление действия лицензии, лицензирующий орган, приостановивший действие лицензии, обязан в десятидневный срок со дня получения подтверждения об устранении указанных обстоятельств принять решение о возобновлении ее действия.

Решение лицензирующего органа о приостановлении действия лицензии может быть обжаловано в суд. В случае признания судом необоснованности приостановления действия лицензии лицензирующий орган несет перед лицензиатом ответственность в размере понесенного им ущерба.

Решения лицензирующего органа о приостановлении и возобновлении действия лицензии подлежат публикации в средствах массовой информации.

Статья 23. Прекращение действия лицензии

Действие лицензии прекращается в случаях:

- обращения лицензиата с заявлением о прекращении действия лицензии;
- ликвидации юридического лица - с момента ликвидации или прекращения его деятельности в результате реорганизации - с момента реорганизации, за исключением его преобразования;
- прекращения действия свидетельства о государственной регистрации индивидуального предпринимателя;
- ограничения в установленном порядке дееспособности индивидуального предпринимателя или признания его недееспособным;
- систематического или однократного грубого нарушения лицензиатом лицензионных требований и условий, предусмотренных в лицензионном соглашении;

неустранения лицензиатом обстоятельств, повлекших за собой приостановление действия лицензии, в установленный лицензирующим органом срок;

установления незаконности решения лицензирующего органа о выдаче лицензии;

прекращения срока действия лицензии.

Действие лицензии может быть прекращено также по решению суда.

Решение о прекращении действия лицензии доводится лицензирующим органом, принявшим данное решение, до лицензиата в письменной форме с мотивированным обоснованием решения не позднее чем через три дня со дня его принятия. В течение десяти дней со дня получения лицензиатом решения о прекращении действия лицензии лицензия подлежит возврату лицензирующему органу и уничтожению.

Решение лицензирующего органа о прекращении действия лицензии подлежит публикации в средствах массовой информации.

Действие лицензии прекращается с даты принятия решения о прекращении.

Решение лицензирующего органа о прекращении действия лицензии может быть обжаловано в суд. В случае признания судом необоснованности прекращения действия лицензии лицензирующий орган несет перед

лицензиатом ответственность в размере понесенного им ущерба.

Статья 24. Аннулирование лицензии

Лицензия аннулируется в случае:

предусмотренном частью девятой статьи 16 настоящего Закона;
обращения лицензиата с заявлением об аннулировании лицензии;
установления факта получения лицензии с использованием подложных документов.

Лицензия может быть аннулирована также по решению суда.

Решение об аннулировании лицензии доводится лицензирующим органом, принявшим данное решение, до лицензиата в письменной форме с мотивированным обоснованием решения не позднее чем через три дня со дня его принятия. В течение десяти дней со дня получения лицензиатом решения об аннулировании лицензии лицензия подлежит возврату лицензирующему органу и уничтожению.

Решение лицензирующего органа об аннулировании лицензии подлежит публикации в средствах массовой информации.

Решение об аннулировании действует с даты выдачи лицензии.

Решение лицензирующего органа об аннулировании лицензии может быть обжаловано в суд. В случае признания судом необоснованности аннулирования лицензии лицензирующий орган несет перед лицензиатом ответственность в размере понесенного им ущерба.

Статья 25. Реестры лицензий

Лицензирующие органы ведут реестры лицензий отдельно на каждый вид деятельности, лицензирование которого они осуществляют.

В каждом реестре лицензий должны быть указаны:

основные сведения о лицензиатах;

даты выдачи и номера лицензий;

сроки действия лицензий;

основания и даты переоформления, приостановления и возобновления действия лицензий;

основания и даты прекращения действия лицензий;

основания и даты аннулирования лицензий;

иные сведения, определенные положениями о лицензировании

отдельных видов деятельности.

Информация, содержащаяся в реестрах лицензий, является открытой для ознакомления с ней юридических и физических лиц, которые вправе получить за плату в лицензирующих органах информацию из реестра лицензий в виде выписок о конкретных лицензиатах. Порядок и размер платы за предоставление указанной информации определяется в положениях о лицензировании отдельных видов деятельности.

Лицензирующие органы обязаны безвозмездно предоставлять информацию из реестров лицензий органам государственной власти и управления.

Статья 26. Государственная пошлина за выдачу лицензии

За выдачу лицензии и продление срока действия лицензии взимается государственная пошлина.

Размеры и порядок уплаты государственной пошлины за выдачу лицензии и продление срока действия лицензии устанавливаются Кабинетом Министров Республики Узбекистан.

За выдачу лицензии и продление срока действия лицензии на часть лицензируемого вида деятельности могут быть установлены уменьшенные размеры ставок государственной пошлины. Уменьшенные размеры ставок государственной пошлины могут быть установлены также при выдаче лицензии и продлении срока действия лицензии на срок, менее установленного законодательством.

Статья 27. Ответственность за нарушение законодательства о лицензировании отдельных видов деятельности

Лица, виновные в нарушении законодательства о лицензировании отдельных видов деятельности, несут ответственность в установленном порядке.

Президент
Республики Узбекистан И. Каримов

3. Закон Республики Узбекистан «О стандартизации»

ЗАКОН РЕСПУБЛИКИ УЗБЕКИСТАН 28.12.1993 г. N 1002-ХП

О СТАНДАРТИЗАЦИИ

В настоящий Закон внесены изменения в соответствии с
Законом РУз от 26.05.2000 г. N 82-П,
Законом РУз от 25.04.2003 г. N 482-П,
Законом РУз от 10.10.2006 г. N ЗРУ-59,
Законом РУз от 03.04.2009 г. N ЗРУ-202

Раздел I. Общие положения

Раздел II. Нормативные документы по стандартизации

Раздел III. Государственный надзор за стандартами

Раздел IV. Финансирование работ по государственной стандартизации и надзору, стимулирование применения стандартов

РАЗДЕЛ I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Статья 1. Основные цели стандартизации

Статья 2. Государственная система стандартизации

Статья 3. Проведение работ по стандартизации

Статья 4. Законодательство о стандартизации

Статья 5. Международные договоры и соглашения

Статья 1. Основные цели стандартизации

Основными целями стандартизации являются:

защита интересов потребителей и государства в вопросах безопасности продукции, процессов, работ и услуг (далее - продукция) для жизни, здоровья и имущества населения, окружающей среды, ресурсосбережения;

обеспечение взаимозаменяемости и совместимости продукции;

повышение качества и конкурентоспособности продукции в соответствии и уровнем развития науки и техники, а также потребностями населения и народного хозяйства;

содействие экономии всех видов ресурсов, улучшение технико-экономических показателей производства;

реализация социально-экономических, научно-технических программ и проектов;

обеспечение безопасности народнохозяйственных объектов с учетом риска возникновения природных и техногенных катастроф и других чрезвычайных ситуаций;

обеспечение полной и достоверной информацией потребителей о номенклатуре и качестве выпускаемой продукции;

обеспечение обороноспособности и мобилизационной готовности;

обеспечение единства измерений.

Статья 2. Государственная система стандартизации

В Республике Узбекистан функционирует государственная система стандартизации, регламентирующая общие организационно-технические правила проведения работ по стандартизации.

Организацию, координацию и обеспечение работ по стандартизации осуществляют:

в отраслях народного хозяйства - Узбекское агентство стандартизации, метрологии и сертификации (агентство "Узстандарт");

в области строительства, стройиндустрии, включая проектирование и конструирование, - Государственный комитет Республики Узбекистан по архитектуре и строительству;

в области регулирования использования природных ресурсов и охраны окружающей среды от загрязнения и других вредных воздействий - Государственный комитет Республики Узбекистан по охране природы;

в области продукции медицинского назначения, изделий медицинской техники, лекарственных средств, а также в вопросах по определению содержания вредных для человека веществ в продукции, выпускаемой промышленностью страны, в том числе поставляемой по импорту, - Министерство здравоохранения Республики Узбекистан;

в области обеспечения обороноспособности и мобилизационной готовности, продукции оборонного значения - Министерство обороны Республики Узбекистан. (Часть в редакции Закона РУз от 03.04.2009 г. N ЗРУ-202) (См. Предыдущую редакцию)

В соответствии с настоящим Законом государственные органы управления в пределах своей компетенции разрабатывают, утверждают, издаются стандарты и технические условия (далее - стандарты), а также инструкции и разъяснения по применению настоящего Закона. (Часть в редакции Закона РУз от 26.05.2000 г. N 82-П)

Статья 3. Проведение работ по стандартизации

Агентство "Узстандарт" в соответствии с настоящим Законом устанавливает общие правила проведения работ по стандартизации, формы и методы взаимодействия заинтересованных сторон с государственными органами управления, общественными объединениями. (Часть в редакции Закона РУз от 25.04.2003 г. N 482-П)

Агентство "Узстандарт", Государственный комитет Республики Узбекистан по архитектуре и строительству, Государственный комитет Республики Узбекистан по охране природы, Министерство здравоохранения

Республики Узбекистан и Министерство обороны Республики Узбекистан в пределах своей компетенции вправе поручать выполнение работ по стандартизации другим организациям. (Часть в редакции Закона РУз от 03.04.2009 г. N ЗРУ-202) (См. Предыдущую редакцию)

Органы, утвердившие стандарты, создают и ведут отраслевые информационные фонды стандартов и обеспечивают заинтересованных потребителей информацией о международных стандартах, стандартах Республики Узбекистан, национальных стандартах зарубежных стран, а также информацией о международных договорах в области стандартизации, государственных классификаторах технико-экономической и социальной информации, правилах, нормах и рекомендациях по стандартизации. (Часть в редакции Закона РУз от 26.05.2000 г. N 82-II)

Издание и переиздание стандартов осуществляют органы, утвердившие их.

Статья 4. Законодательство о стандартизации

Законодательство о стандартизации состоит из настоящего Закона и других актов законодательства Республики Узбекистан.

Отношение в области стандартизации в Республике Каракалпакстан регулируются также и законодательством Республики Каракалпакстан.

Статья 5. Международные договора и соглашения

Если международным договором или соглашением установлены иные правила, чем те, которые содержатся в законодательстве Республики Узбекистан, то применяются правила международного договора или соглашения.

РАЗДЕЛ II. НОРМАТИВНЫЕ ДОКУМЕНТЫ ПО СТАНДАРТИЗАЦИИ

Статья 6. Категории нормативных документов и основные требования к ним

Статья 7. Применение нормативных документов по стандартизации для сертификации

Статья 6. Категории нормативных документов и основные требования к ним

В Республике Узбекистан применяются нормативные документы по стандартизации следующих категорий:

- международные стандарты;
- государственные стандарты Республики Узбекистан; (Абзац в редакции Закона РУз от 26.05.2000 г. N 82-II)
- отраслевые стандарты;
- технические условия;
- стандарты предприятия;
- национальные стандарты зарубежных стран;

административно-территориальные стандарты (Абзац введен в соответствии с Законом РУз от 26.05.2000 г. N 82-II)

В государственной системе единого и непрерывного образования разрабатываются государственные образовательные стандарты, утверждаемые Кабинетом Министров Республики Узбекистан. (Часть введена в соответствии с Законом РУз от 26.05.2000 г. N 82-II)

Части вторую-десятую считать третьей-одиннадцатой в соответствии с Законом РУз от 26.05.2000 г. N 82-II

К нормативным документам по стандартизации относятся также правила, нормы по стандартизации, классификаторы технико-экономической информации. Порядок разработки и применения указанных документов устанавливается агентством "Узстандарт". (Часть в редакции Закона РУз от 25.04.2003 г. N 482-II)

Международные стандарты и национальные стандарты зарубежных стран, также международные правила и нормы применяются в соответствии с договорами или соглашениями с участием Республики Узбекистан. Порядок применения этих стандартов, правил и норм на территории республики устанавливается агентством "Узстандарт" и другими государствами управления в пределах их компетенции. (Часть в редакции Закона РУз от 25.04.2003 г. N 482-II)

Нормативные документы по стандартизации должны основываться на современных достижениях отечественной и зарубежной науки и соответствовать законодательству Республики Узбекистан. Они не должны создавать излишних препятствий для международной торговли. (Часть в редакции Закона РУз от 26.05.2000 г. N 82-II)

Производство и реализация продукции без нормативной документации не допускается.

Для обеспечения защиты интересов Республики Узбекистан и конкурентоспособности выпускаемой продукции в стандартах в обоснованных случаях устанавливаются предварительные требования на перспективу, опережающие возможности традиционных технологий.

Стандарты и изменения к ним на реализуемую потребителям продукцию подлежат государственной регистрации в органах агентства "Узстандарт" без оплаты. Нормативные документы по стандартизации, зарегистрированные в органах агентства "Узстандарт", составляют государственный информационный фонд. (Часть в редакции Закона РУз от 25.04.2003 г. N 482-II) (См. Предыдущую редакцию)

Требования, устанавливаемые стандартами для обеспечения безопасности продукции, окружающей среды, жизни, здоровья и имущества населения, для обеспечения технической и информационной совместимости, взаимозаменяемости продукции, единства методов их

контроля и единства маркировки, а также иные требования, установленные законодательством Республики Узбекистан, являются обязательными для соблюдения государственными органами управления, субъектами хозяйственной деятельности.

В стандартах могут устанавливаться иные предусмотренные законодательством требования, включенные в договор на разработку, производство и поставку продукции.

Импортируемая продукция не может быть поставлена и использована по назначению, если не подтверждено ее соответствие стандартам, действующим в Республике Узбекистан в части обязательных требований.

Статья 7. Применение нормативных документов по стандартизации для сертификации

Нормативные документы по стандартизации на продукцию, подлежащую в соответствии с действующим законодательством обязательной сертификации, должны содержать требования, по которым осуществляется сертификация, а также методы контроля и испытаний на соответствие этим требованиям.

Указанные документы должны применяться в соответствии с правилами и процедурами, установленными в системе сертификации данного вида продукции.

РАЗДЕЛ III. ГОСУДАРСТВЕННЫЙ НАДЗОР ЗА СТАНДАРТАМИ

Статья 8. Органы и объекты государственного надзора

Статья 9. Государственные инспектора, их права и ответственность

Статья 10. Ответственность за нарушение законодательства о стандартизации

Статья 8. Органы и объекты государственного надзора

Государственный надзор за соблюдением субъектами хозяйственной деятельности обязательных требований стандартов, других актов законодательства по стандартизации осуществляют агентство "Узстандарт", Государственный комитет Республики Узбекистан по архитектуре и строительству, Государственный комитет Республики Узбекистан по охране природы, Министерство здравоохранения Республики Узбекистан и их территориальные органы, Министерство обороны Республики Узбекистан, а также иные специально уполномоченные государственные органы управления в пределах их компетенции. (Часть в редакции Закона РУз от 03.04.2009 г. N ЗРУ-202) (См. Предыдущую редакцию)

Объектом государственного надзора является продукция, в том числе сертифицированная (на стадиях разработки, изготовления, хранения, транспортирования, использования, ремонта и утилизации); субъектов хозяйственной деятельности независимо от их ведомственной подчиненности и форм собственности, включая физических лиц, занимающихся предпринимательской деятельностью.

Субъекты хозяйственной деятельности обязаны создавать все условия, необходимые для осуществления государственного надзора.

Государственный надзор за соблюдением обязательных требований стандартов осуществляется:

главным государственным инспектором Республики Узбекистан по контролю и надзору за стандартами и обеспечением единства измерений; (Абзац в редакции Закона РУз от 25.04.2003 г. N 482-II) (См. Предыдущую редакцию)

главными государственными инспекторами Республики Каракалпакстан, областей и города Ташкента по контролю и надзору за стандартами и обеспечением единства измерений; (Абзац в редакции Закона РУз от 25.04.2003 г. N 482-II) (См. Предыдущую редакцию)

государственными инспекторами по контролю и надзору за стандартами и обеспечением единства измерений. (Абзац в редакции Закона РУз от 25.04.2003 г. N 482-II) (См. Предыдущую редакцию)

Статья 9. Государственные инспектора, их права и ответственность

Государственные инспектора, осуществляющие государственный надзор за соблюдением обязательных требований стандартов, являются представителями государственных органов управления.

Государственный инспектор имеет право:

доступа в установленном порядке в служебные и производственные помещения субъекта хозяйственной деятельности; (Абзац в редакции Закона РУз от 10.10.2006 г. N ЗРУ-59)

получать от субъекта хозяйственной деятельности документы и сведения, необходимые для проведения государственного надзора;

использовать технические средства и привлекать специалистов субъекта хозяйственной деятельности при проведении государственного надзора;

проводить в соответствии с действующими нормативными документами по стандартизации отбор проб и образцов продукции для контроля их соответствия обязательным требованиям стандартов с отнесением стоимости израсходованных образцов и затрат на проведение испытаний (анализов, измерений) на издержки производства проверяемых субъектов хозяйственной деятельности;

выдавать предписания об устранении выявленных нарушений обязательных требований стандартов на стадиях разработки, подготовки продукции к производству, ее изготовления, реализации (поставки, продажи), использования (эксплуатации), хранения, транспортирования и утилизации;

запрещать реализацию продукции в случае уклонения субъекта хозяйственной деятельности от проверки.

Главный государственный инспектор Республики Узбекистан по контролю и надзору за стандартами и обеспечением единства измерений,

главные государственные инспекторы Республики Каракалпакстан, областей и города Ташкента по контролю и надзору за стандартами и обеспечением единства измерений, кроме того, имеют исключительное право: (Абзац в редакции Закона РУз от 25.04.2003 г. N 482-II) (См. Предыдущую редакцию)

принимать постановления о применении к субъектам хозяйственной деятельности штрафов за нарушение обязательных требований стандартов;

привлекать к административной ответственности должностных лиц субъектов хозяйственной деятельности, виновных в нарушении стандартов;

выдавать предписания о запрете производства или приостановке реализации (поставки, продажи), использования (эксплуатации) проверенной продукции в случаях их несоответствия обязательным требованиям стандартов; (Абзац в редакции Закона РУз от 26.05.2000 г. N 82-II)

запрещать реализацию импортной продукции, не соответствующей обязательным требованиям стандартов и не прошедшей государственной регистрации.

За нарушение предписаний государственных инспекторов о запрете или приостановке реализации (поставки, продажи) продукции субъекты хозяйственной деятельности уплачивают штраф в порядке, определяемом законодательством Республики Узбекистан.

Наложение штрафа осуществляется судом, а в случае признания субъектом хозяйственной деятельности вины в совершенном правонарушении и добровольной уплаты штрафа - Главным государственным инспектором Республики Узбекистан, главными государственными инспекторами Республики Каракалпакстан, областей, города Ташкента. (Часть введена в соответствии с Законом РУз от 10.10.2006 г. N ЗРУ-59)

Части пятую и шестую считать шестой и седьмой в соответствии с Законом РУз от 10.10.2006 г. N ЗРУ-59

В случае невыполнения субъектами хозяйственной деятельности выданных предписаний и постановлений государственные инспектора направляют необходимые материалы в органы прокуратуры или суд.

Государственные инспектора несут установленную законодательством ответственность за невыполнение или ненадлежащее выполнение возложенных на них обязанностей, разглашение государственной или коммерческой тайны.

Статья 10. Ответственность за нарушение законодательства о стандартизации

Юридические и физические лица, а также должностные лица государственных, органов управления, виновные в нарушении положений настоящего Закона, несут ответственность в соответствии с действующим законодательством.

РАЗДЕЛ IV. ФИНАНСИРОВАНИЕ РАБОТ ПО ГОСУДАРСТВЕННОЙ СТАНДАРТИЗАЦИИ И НАДЗОРУ, СТИМУЛИРОВАНИЕ ПРИМЕНЕНИЯ СТАНДАРТОВ

Статья 11. Финансирование работ по государственной стандартизации и надзору

Статья 12. Стимулирование применения стандартов

Статья 11. Финансирование работ по государственной стандартизации и надзору

Обязательному государственному финансированию работ по стандартизации и надзору подлежат:

разработка или участие в разработке международных стандартов, правил, норм и рекомендаций по стандартизации;

разработка проектов актов законодательства по конкретным объектам стандартизации, а также разработке и обеспечение функционирования основополагающих организационно - технических и общетехнических комплексов стандартов;

разработка классификаторов технико-экономической информации, подготовка и издание официальной информации о них, а также рассылка всем заинтересованным пользователям;

проведение научно-исследовательских и иных работ по стандартизации, имеющих общегосударственное значение;

проведение государственного надзора за соблюдением обязательных требований стандартов;

формирование и ведение фонда стандартов, классификаторов технико-экономической информации, международных стандартов, правил, норм и рекомендаций по стандартизации, национальных стандартов зарубежных стран, а также Государственного реестра продукции и услуг, маркированных знаком соответствия стандартам;

иные работы в области стандартизации, определяемые Кабинетом Министров Республики Узбекистан.

Источниками финансирования работ по стандартизации, государственному надзору за соблюдением обязательных требований стандартов также могут быть средства, получаемые в установленном порядке от реализации изданных (переизданных) стандартов, классификаторов технико-экономической информации, изданного (переизданного) каталога продукции и услуг, внесенных в Государственный реестр продукции, и услуг, маркированных знаком соответствия стандартам, а также часть средств, получаемых от взимания штрафов за нарушение положений настоящего Закона, направляемая в органы государственного надзора в порядке, устанавливаемом Кабинетом Министров Республики Узбекистан!

При разработке государственных программ, финансируемых полностью или частично из средств республиканского бюджета, должны быть предусмотрены разделы нормативного обеспечения качества продукции.

Статья 12. Стимулирование применения стандартов

Государство гарантирует экономическую поддержку и стимулирование субъектов хозяйственной деятельности, которые производят продукцию, маркированную знаком соответствия стандартам, в том числе стандартам с предварительными требованиями на перспективу, опережающими возможности, традиционных технологий.

Меры экономической поддержки и стимулирования субъектов хозяйственной деятельности, осуществляющих производство продукции на маркирование продукции знаком соответствия стандартам, определяются Кабинетом Министров Республики Узбекистан.

Президент
Республики Узбекистан И. Каримов

Тесты 5:

1. Что включает в себя система сертификации оборудования и систем связи?
 - a) аккредитованные центры и лаборатории сертификации
 - b) сертификационные органы
 - c) антимонопольное законодательство и испытательные лаборатории
2. В соответствии с требованиями антимонопольного законодательства не менее скольких испытательных лабораторий имеют одинаковую область аккредитации?
 - a) Не менее 2-х
 - b) Не менее 3-х
 - c) Не менее 4-х
3. На основе чего строится единство управления отраслью?
 - a) На основе сертификации
 - b) На основе лицензирования
 - c) На основе аккредитования
4. Лицензирование это...?
 - a) разрешение (право) на осуществление лицензируемого вида деятельности при обязательном соблюдении лицензионных требований и условий, выданное лицензирующим органом юридическому или физическому лицу;
 - b) - вид деятельности, на осуществление которого на территории Республики Узбекистан требуется получение лицензии;
 - c) комплекс мероприятий, связанный с процессом подачи и рассмотрения заявления о выдаче лицензии, переоформления,

5. Что не относится к полномочиям Кабинета Министров Республики Узбекистан в области лицензирования?
- a) определение лицензирующих органов и порядка лицензирования отдельных видов деятельности за исключением случаев, предусмотренных законом;
 - b) лицензирование отдельных видов деятельности в соответствии с законодательством;
 - c) определение порядка ведения реестра лицензий на территории Республики Узбекистан;
6. Что относится к полномочиям лицензирующих органов?
- a) лицензирование отдельных видов деятельности в соответствии с законодательством;
 - b) определение порядка ведения реестра лицензий на территории Республики Узбекистан;
 - c) контроль за соблюдением лицензирующими органами законодательства в области лицензирования отдельных видов деятельности;
7. На какие виды делятся лицензии?
- a) Простые и сложные
 - b) Типовые и индивидуальные
 - c) Типовые специальные
8. В скольких экземплярах составляется лицензионное соглашение?
- a) В 1
 - b) В 2
 - c) В 3
9. Лицензирующие органы могут приостанавливать действие лицензии в случае...?
- a) выявления нарушений лицензиатом лицензионных требований и условий, предусмотренных в лицензионном соглашении;
 - b) прекращения действия свидетельства о государственной регистрации индивидуального предпринимателя;
 - c) установления незаконности решения лицензирующего органа о выдаче лицензии;
10. Какой орган осуществляет координацию и обеспечение работ по стандартизации в области строительства, стройиндустрии, включая проектирование и конструирование?
- a) Узбекское агентство стандартизации, метрологии и сертификации (агентство "Узстандарт");
 - b) Государственный комитет Республики Узбекистан по архитектуре и строительству;
 - c) Кабинет министров

ТЕМА 6. МЕНЕДЖМЕНТ КАЧЕСТВА УСЛУГ ТЕЛЕКОММУНИКАЦИЙ

1. Экономическая сущность и значение качества работы связи
2. Система показателей и нормативов качества обслуживания и качества услуг связи

1. Экономическая сущность и значение качества работы связи

Успешная деятельность организаций в условиях рыночной экономики зависит не только от общего объема выпускаемой продукции и услуг, но и от их ассортимента, соответствия технических и экономических характеристик требованиям, предъявляемым потребителями. Причем, чем более развит рынок, чем насыщеннее он становится, тем большие требования предъявляются к потребительским свойствам товаров и услуг, удобствам их приобретения и использования, экологической безопасности и эстетичности.

Качество выпускаемой продукции для любой фирмы в любой сфере деятельности является ключевым показателем ее работы. Оно во многом определяет условия выживаемости предприятия в условиях рынка, показателем конкурентоспособности и фактором привлечения потребителей. Повышение качества способствует росту темпов научно-технического прогресса, эффективности производства, экономии всех видов ресурсов, применяемых на предприятиях.

В общем смысле под качеством понимается совокупность свойств продукции (услуг), обуславливающих ее пригодность удовлетворять определенные потребности в соответствии с назначением. Исходя из производственной функции связи, применительно к услугам отрасли качество может быть определено как их способность наиболее полно удовлетворять потребности общественного производства, органов управления, населения и других пользователей в передаче всех видов информации.

Из приведенных определений видно, что качество — это комплексное понятие, отражающее совокупность свойств, присущих конкретному товару или услуге. Эти свойства определяются как их назначением (физической сущностью), так и теми требованиями, которые предъявляют пользователи к потребительской стоимости, получаемой ими в результате приобретения и потребления материальных благ.

Требования к качеству работы связи определяются той ролью и теми функциями, которые выполняет отрасль в рамках общественного разделения труда в системе государственного управления, общественного производства, обороноспособности, рыночной инфраструктуры, общественной и личной жизни людей.

Инфраструктурная природа связи, всеобщий характер потребления ее услуг обуславливают особую актуальность проблемы обеспечения качества конечного продукта отрасли, связанной со спецификой его производства и

потребления. Услуга связи как полезный эффект передачи информации технологически представляет собой перемещение ее во времени и пространстве с помощью различных технических средств. Потребитель выбирает определенный вид связи исходя из характера передаваемого сообщения и срочности его передачи. Невыполнение этого требования может привести к снижению или полной потере ценности передаваемой информации, как в личном, так и в деловом секторе потребления. Особенно фактор времени важен в сфере бизнеса, где рыночные отношения с их динамизмом и сложными связями требуют высокой оперативности в доставке информации, ее обработке и принятии решений.

Многочисленные рыночные исследования, посвященные выявлению запросов абонентов в отношении параметров услуг связи, свидетельствуют о том, что в личном секторе качество услуг и качество обслуживания для подавляющего числа респондентов занимает второе по значимости место после стоимости услуг среди всех причин, определяющих выбор оператора и удовлетворенность его работой. Для организаций, особенно коммерческих, показатели качества связи, скорости и надежности передачи информации лидируют в рейтинге факторов, формирующих спрос на услуги отрасли.

Особая роль качества работы связи определяется спецификой производства и потребления услуг. Совпадение во времени процессов создания и использования потребительной стоимости делает невозможным изъятие и замену услуг с нарушением качественных параметров. Весь брак в работе связи доходит до потребителей, нанося им материальный и моральный ущерб. Поэтому неотделимость процессов производства и потребления услуг связи выдвигает повышенные требования к сохранности информации в системе связи, обеспечению ее достоверности и неизменности первоначальной формы. Искажение смысла передаваемого сообщения может привести к принятию неправильного решения, неоправданным затратам, срыву ритмичности производства и другим негативным последствиям.

Особое значение при передаче информации имеет соблюдение ее конфиденциальности. Тайна переписки, телефонных разговоров, почтовых отправлений, телеграфных и иных сообщений, передаваемых по сетям электрической связи, гарантируется Конституцией Республики Узбекистан. Поэтому тайна связи является неотъемлемым свойством любой услуги, которое обязаны обеспечить все операторские компании, а с развитием таких видов деятельности как электронная коммерция конфиденциальность становится для большинства абонентов определяющим параметром процесса обмена информацией.

Участие в процессе создания услуг связи нескольких операторов придает категории качества связи сетевой характер. Полная потребительная стоимость создается в рамках всей сети, соответственно и качественные характеристики услуги формируются во время прохождения сообщения по

отдельным участкам передачи: исходящему, транзитному и входящему. В этих условиях важно, чтобы на каждом из них применялось технологически совместимое оборудование, эксплуатируемое на основе единых технических норм и правил, выполнение которых обеспечивало бы заданные потребительские характеристики услуги в целом.

Сетевое построение отрасли оказывает непосредственное влияние на скорость прохождения информации в системе связи и ее достоверность. Наличие транзитных переприемов не только увеличивает время передачи сообщений, но и повышает вероятность внесения дополнительных искажений, снижает сохранность и достоверность информации. Поэтому схемы построения сетей связи, используемые системы узлообразования должны быть направлены на оптимизацию временных параметров передачи сообщений при одновременном сохранении живучести сетей и устойчивости связи.

Важным требованием потребителей к качеству работы связи является ее доступность, то есть возможность пользователей передавать информацию в нужное время и в нужном месте. Доступность можно рассматривать с технической и экономической точек зрения. Если потребители не имеют технических средств связи (абонентских пунктов или пунктов связи коллективного пользования) в непосредственной близости от их местонахождения, им требуется дополнительное время, а иногда и деньги для того, чтобы добраться до предприятия связи. Это снижает удобство в пользовании услугами, часто уменьшает их потребительскую ценность из-за старения информации во времени, нередко даже приводит к отказу от услуги вообще, а значит и к потере операторами части доходов. Поэтому задачей органов связи является всемерное приближение услуг к потребителям, расширение сети предприятий и пунктов связи, совершенствование режимов их работы для повышения доступности и удобства пользователей.

С экономической точки зрения доступность услуг определяется тарифами, по которым они реализуются потребителям. Тарифы выражают потребительскую стоимость услуг в денежных единицах. При этом должны учитываться не только затраты операторов на производство, но и те потребительские свойства, которые присущи конкретной услуге. В отрасли связи не может быть одноименной продукции разных сортов и разного качества, все услуги должны соответствовать установленным нормам и требованиям. Их обеспечение — сложная и дорогостоящая задача, нацеливающая компании на внедрение современных систем коммутации, передачи и распределения информации. Поэтому улучшение качества закономерно сопровождается повышением стоимости услуг, а значит и ростом тарифов. С учетом недостаточной платежеспособности основной части потребителей некоторые услуги по стоимости становятся недоступными для многих пользователей. Уменьшить отрицательное воздействие негативных экономических последствий переходного к рынку

периода в отношении пользования услугами связи можно лишь на основе применения гибкой тарифной политики и законодательно закрепленных мер по обеспечению социально значимыми услугами всех абонентов, независимо от их платежеспособности, на что направлено универсальное обслуживание.

Пользование услугами организаций телерадиовещания сопряжено с желанием абонентов принимать звуковые и визуальные программы с высоким качеством аудио и видеозображения. Для этих видов услуг, наряду с надежностью, немаловажную роль играет эстетичность.

Общим свойством, предъявляемым ко всем видам товаров и услуг, является их экологическая безопасность. Поскольку услуги связи имеют не вещественную форму, они сами по себе не могут быть источником вредных воздействий на окружающую среду и непосредственных потребителей. В то же время деятельность организаций связи по созданию услуг, безусловно, связана с вероятностью негативного воздействия на природу и человека. Это касается, например, электрических и магнитных излучений приемного и передающего оборудования, антенн и др. Поэтому показатели экологической безопасности, не являясь непосредственными качественными характеристиками услуг связи, должны рассматриваться как важные компоненты качества работы связи в целом.

Таким образом, исходя из требований, которые предъявляют пользователи, можно сформулировать следующие общие свойства, характеризующие качество конечного продукта связи;

скорость передачи информации или пересылки сообщений;
точность передачи и воспроизведения, достоверность и сохранность сообщений;

конфиденциальность передачи информации, тайна связи;
надежность и устойчивость действия технических средств и систем связи;

доступность средств и услуг связи;
удобство пользования, эстетичность и экологическая безопасность.

Несоблюдение любого из вышеперечисленных свойств означает потерю потребительной стоимости и ценности услуги для пользователя. В этом случае высокий эффект, обеспечиваемый телекоммуникационными средствами в управлении, бизнесе, личной жизни, может обернуться прямыми потерями и нанести потребителям ущерб, многократно превышающий его затраты на оплату предоставленных услуг.

Рассмотренные положения определяют важность категории качества с точки зрения потребления услуг. Однако проблема улучшения качества является не менее важной и для их производителей — организаций связи. Обязанность операторов предоставлять услуги связи надлежащего качества, соответствующего установленным стандартам, техническим нормам, сертификатам, определена Законом РУз «О связи». За нарушение качественных показателей и правил обслуживания абонентов организации

связи несут административную и юридическую ответственность в соответствии с действующим законодательством, в частности, с Гражданским кодексом Республики Узбекистан и Законом РУз «О защите прав потребителей». В Законе, в частности, установлена материальная ответственность производителей за оказание услуг, не обладающих установленными потребительскими свойствами. За нарушение качества услуг предприятие обязано в полном объеме возместить затраты пользователя на их оплату. Если производители не выполняют это требование добровольно, клиент имеет право обратиться в суд с иском о возмещении материального и морального вреда, причиненного некачественной услугой связи. В случае признания судом правомерности иска, на организацию может быть дополнительно наложен штраф в размере цены иска за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения требований потребителя. Штрафы взимаются либо в местный бюджет, либо могут быть в равных пропорциях поделены между бюджетом и общественными органами (общественным объединениям потребителей, их ассоциациям, союзами и т.п.), выступающим в суде от имени потребителя.

Все денежные выплаты — штрафы, пени, неустойки, средства возмещения потребителям за причиненный материальный и моральный вред — осуществляются из собственных средств организаций связи. Тем самым уменьшается размер прибыли, направляемой на материальное поощрение работников, производственное и социальное развитие коллективов.

Следует также иметь в виду и то, что для телекоммуникационных компаний качество услуг часто непосредственно связано с их количеством. Например, при внедрении скорой системы обслуживания на междугородных телефонных станциях число разговоров может увеличиться в 2,25 — 3 раза, что соответственно увеличивает доходы за данный вид услуг. Если же абонент отказывается от передачи сообщений из-за длительного времени ожидания или отсутствия связи, то это равносильно потере доходов. Поэтому каждый оператор связи заинтересован в обеспечении необходимых потребительских свойств создаваемых услуг, наиболее полно отвечающих запросам абонентов.

Особенно проблема качества актуализируется с развитием конкуренции, когда одну и ту же услугу или заменяющий ее аналог предлагают несколько компаний, а пользователь отдает предпочтение той из них, которая, на их взгляд, обеспечивает наилучшее сочетание цены и качества. Если оператор не уделяет должного внимания улучшению потребительских свойств услуг, внедрению прогрессивных форм сервисного обслуживания, он закономерно снизит свою рыночную долю за счет оттока абонентов к конкурирующим компаниям. Подтверждением этому может служить пример европейских операторов фиксированных сетей, которые вследствие бурного развития подвижной связи, услуги которой сопоставимы по тарифам, но более привлекательны по качеству сервиса, потеряли более 650 тыс. абонентов.

2. Система показателей и нормативов качества обслуживания и качества услуг связи

Требования, предъявляемые к качеству работы связи, находят конкретное выражение в системе показателей (критериев), на основе которых может быть проведена оценка фактических характеристик параметров качества и их соответствия нормативным, базовым или допустимым. При этом вся система показателей качества работы связи объединяется в две группы: показатели качества обслуживания и показатели качества услуг (рис. 3).

Первая группа — показатели качества обслуживания — характеризует доступность средств и услуг связи потребителям, степень их приближения к абонентам, сервисность и удобство пользования. Качество обслуживания потребителей определяется:

степенью насыщенности средствами связи, которая зависит от уровня развития и организации сетей, предприятий и пунктов связи; временем действия предприятий и пунктов связи; частотой производственных операций по обслуживанию клиентов; уровнем потребления услуг связи — их количеством на 1, 100 или 1000 жителей.

Насыщенность средствами связи характеризуется плотностью организаций и пунктов связи на обслуживаемой территории; размером территории и средним количеством жителей, обслуживаемых одной организацией или пунктом связи; средним радиусом обслуживания одной организацией или пунктом связи; средним числом населения (городского, сельского), обслуживаемого одним отделением связи; охватом территории программами радиовещания и телевидения и другими показателями.

Уровень показателей насыщенности средствами связи отдельных подотраслей неодинаков. Например, такие показатели, как число организаций и пунктов почтовой и телеграфной связи, а также средний радиус обслуживания одним отделением связи в Узбекистане примерно равны уровню экономически развитых стран. То же можно сказать и в отношении охвата территории и населения страны программами телевизионного и радиовещания.

Так же не во всех регионах страны имеется достаточное количество каналов магистральной и зонной связи, в результате чего потребители получают отказы при пользовании междугородной телефонной связью. Всего лишь менее 50 % вызовов по АМТС заканчиваются разговорами, тогда как в соответствии с требованиями Международного союза электросвязи (МСЭ) этот показатель должен быть не менее 65 %. Еще меньшую доступность имеют потребители большинства отдаленных регионов к современным средствам и услугам, таким как подвижная связь, доступ к сети Интернет, телефакс, электронная почта и др. В силу различных организационно-технических и экономических причин эти услуги остаются «элитными», тогда как в индустриально развитых странах они для

большинства абонентов стали такими же привычными, как и традиционные услуги.

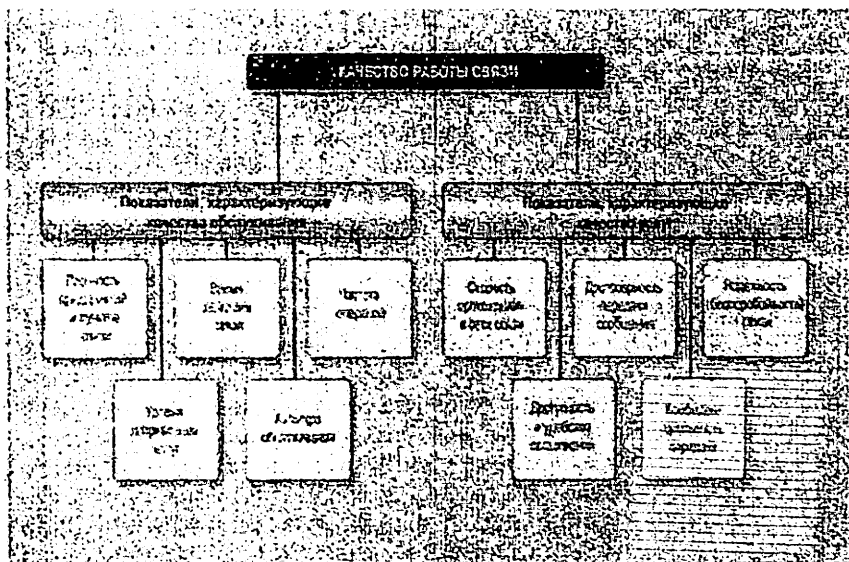


Рис. 3. Система показателей качества работы связи

Доступность средств и услуг связи во многом определяется *временем работы* организаций, пунктов, каналов связи. Режим работы предприятий (время открытия и закрытия, перерыв на обед) должен быть подчинен ритму деловой и личной жизни людей, быть максимально удобным для потребителей. Большинство организаций и пунктов почтовой и телеграфной связи общего пользования в городах и районных центрах работают 6 дней в неделю в течение 8 — 10 часов в сутки, в сельской местности — от 6 до 8 часов. Телеграфная и телефонная связь в городах и райцентрах действует круглосуточно, в сельской же местности до 10 % телефонных станций работает с ограниченным временем действия в течение суток. Аналогичная ситуация имеет место и в проводном вещании, где только 80 % радиозвуков работают в дистанционно-управляемом режиме и могут обслуживать абонентов круглосуточно.

Особо острая ситуация в отношении времени действия связи в последние годы сложилась в почтовых организациях, обслуживающих мелкие населенные пункты в сельской местности. В связи с резким падением почтового обмена и нерентабельностью сельских отделений связи часть из них закрылась. Обслуживание пользователей в таких случаях осуществляется передвижными отделениями связи, работающими по расписанию в определенные дни недели и часы суток. При такой форме обслуживания

важным показателем качества является периодичность маршрутов передвижных пунктов связи, которая определяет частоту производственных операций по предоставлению услуг связи. К этой же группе показателей качества обслуживания относятся частота доставки абонентам почтовых отправлений и периодической печати, частота выемки письменной корреспонденции из почтовых ящиков.

Рассмотренные показатели развития средств связи в пространстве и во времени во многом определяют уровень потребления услуг, в котором находит количественное выражение число потребительских стоимостей конкретного вида за отдельный промежуток времени, например, за год, предоставленных в расчете на одного, сто или тысячу пользователей. В зависимости от характера услуг душевые уровни потребления могут рассчитываться применительно к различным группам абонентов.

Например, в соответствии с действующей в организациях связи системой учета и отчетности душевые уровни потребления простой и ценной письменной корреспонденции, посылок, денежных переводов, телеграмм, междугородных телефонных разговоров определяются на одного жителя страны. Уровни потребления услуг в форме предоставления технических устройств доступа к сети в зависимости от вида рассчитываются с учетом характера потребления (производственное или личное), территориального местонахождения абонентов (городское или сельское население), вида пункта связи (индивидуального или коллективного пользования). Так, число телефонов местной связи на 100 жителей определяется как в целом, так и в разрезе городского и сельского населения; число установок абонентского телеграфа на 1 000 человек, занятых в общественном производстве; число междугородных таксофонов на 100 тыс. населения и т.д.

Критериальные значения показателей, характеризующих доступность средств и услуг связи, устанавливаются в Концепциях развития конкретных сетей и услуг, достижение которых является неотъемлемой частью политики отраслевых органов управления и регулирования по созданию разветвленной и надежной инфраструктуры связи.

Доступность средств связи в общем случае определяет лишь возможность потенциальных абонентов пользоваться услугами, а потребительские свойства последних характеризуются системой показателей качества услуг связи. В этой системе за основу принимаются такие показатели, которые отражают самые важные и наиболее значимые, с точки зрения потребителей, свойства. На такие показатели устанавливаются технические нормы и нормативы, а также технические условия, обязательные для выполнения всеми операторами связи.

Нормативами скорости передачи сообщений являются контрольные сроки прохождения сообщений в системе связи. Контрольный срок — это регламентированный промежуток времени, в течение которого должен быть выполнен весь комплекс работ по передаче информации от подателя до адресата в сети связи или часть этого процесса на отдельном этапе передачи

в пределах конкретной организации связи. С учетом этого различают общие, этапные и операционные контрольные сроки.

Общие контрольные сроки определяют нормативное время передачи сообщения от подателя до адресата. Например, существуют общие контрольные сроки передачи местных и междугородных телеграмм, пересылки письменной корреспонденции между областными (краевыми, республиканскими центрами), между ними и райцентрами, городами областного (краевого, республиканского) подчинения, время ожидания предоставления междугородного телефонного разговора по заказной системе обслуживания.

Этапные контрольные сроки устанавливают регламентированные затраты времени на обработку сообщений применительно к отдельным этапам их передачи — исходящему, транзитному, входящему. Продолжительность времени, установленного суммой этапных контрольных сроков для конкретного вида сообщений не должна превышать общий контрольный срок.

Например, при передаче телеграмм установлены этапные контрольные сроки относительно времени с момента приема телеграммы в кассе до ее передачи по аппарату, времени обработки телеграммы в транзитном узле, времени внутренней обработки и доставки телеграмм адресату на входящем конце. При пересылке почтовых отправок установлены нормативные сроки выемки письменной корреспонденции из почтовых ящиков, обработки писем и посылок внутри предприятий на исходящем, транзитном и входящем этапах, время доставки газет подписчикам и другие.

Общие и этапные контрольные сроки устанавливаются местным органом управления и регулирования в области связи и обязательны для исполнения всеми организациями связи сети общего пользования. При этом информация об установленных контрольных сроках должна быть доступна потребителям и предоставляться им по первому требованию. За несоблюдение контрольных сроков операторы связи несут ответственность перед абонентами в установленном порядке.

Для обеспечения общих и этапных контрольных сроков в организациях связи разрабатываются *операционные контрольные сроки*, которые представляют собой регламентированные затраты времени на выполнение отдельных производственных операций, являющихся частью общего производственного процесса обработки сообщений. Операционные контрольные сроки выражаются нормами времени на обработку конкретных видов обмена или норм времени обслуживания отдельных видов технических устройств.

Например, существуют нормы времени на общую и детальную сортировку писем, их штемпелевание, вязку, постпакетов, заделку в мешки и отправку на машинах; прием, расфальцовку, приписку и доставку газет; прием телеграмм в кассе и по телефону, передачу и прием телеграмм по аппарату, выписку расписок на телеграммы и их доставку получателю; на

ответ телефониста стола заказов междугородной телефонной станции на вызов абонента, прием заказов, их сортировку и доставку к междугородному коммутатору, на установление междугородного разговора при ручном и полуавтоматическом способах соединения и многие другие. Нормы времени устанавливаются также на обслуживание отдельных видов оборудования и сооружений связи, на устранение неисправностей станционных и линейных сооружений, поврежденных абонентских устройств.

Достоверность и точность воспроизведения передаваемой информации в каждой подотрасли характеризуется различными параметрами. Для телефонной связи — это разборчивость речи, ее натуральность, уровень громкости, отсутствие посторонних шумов. При передаче телеграмм особое значение имеет правильность передачи с точки зрения написания символов и слов, отсутствие их пропусков и искажений. В почтовой связи достоверность определяется сохранностью пересылки денежных переводов, внутренних вложений писем, бандеролей и посылок и другими показателями.

Обеспечение требований достоверности и сохранности передачи сообщений осуществляется на основе строгого соблюдения технических норм и условий, правил технической эксплуатации средств связи, правил оказания услуг связи и других нормативных документов, регламентирующих организационно-техническую деятельность операторов сети общего пользования.

Надежность и устойчивость действия связи определяется способностью оборудования и сооружений связи к безотказной работе в соответствии с установленным регламентом и техническими условиями. Для оценки данных свойств применяются такие технические показатели, как коэффициент исправного действия, вероятность безотказной работы, наработка на отказ, коэффициент технических остановок и др. Их уровень зависит от прогрессивности оборудования и применяемых при его производстве материалов и технических решений, его технологичности, ремонтпригодности, срока службы, уровня его адаптации к организационно-техническим условиям действующих сетей связи.

Базовые показатели, характеризующие общие требования к потребительным свойствам услуг, конкретизируются в системе единичных показателей качества услуг связи в подотраслевом разрезе. Они отражают специфические условия производства и потребления конкретных услуг и представляют собой количественную меру качественных характеристик создаваемых в каждой подотрасли потребительных стоимостей. Ниже представлена система единичных показателей, применяемая в настоящее время для оценки качества традиционных услуг, оказываемых операторами связи потребителям.

Почтовая связь:

удельный вес экземпляров газет, доставленных подписчикам в день выхода из печати;

процент прохождения письменной корреспонденции в контрольные сроки:

- между всеми областными, краевыми, республиканскими центрами на территории Узбекистана;

- между областными (краевыми, республиканскими) центрами и райцентрами, городами областного (краевого, республиканского) подчинения;

утраты и хищения почтовых отправок в количестве единиц и общей сумме с выделением международных отправок, в том числе по вине данного предприятия;

недостачи и хищения переводных средств в денежных единицах, в том числе по вине данного предприятия.

Телеграфная связь:

процент телеграмм, переданных в контрольные сроки;

процент телеграмм, доставленных в контрольные сроки;

количество телеграмм с браком, выявленным по служебной переписке и жалобам, в общем числе телеграмм.

Междугородная телефонная связь:

удельный вес вызовов, не закончившихся соединениями, в общем числе вызовов, поступивших на заказно-справочные службы;

удельный вес вызовов, закончившихся соединениями, в общем числе вызовов, поступивших по автоматической междугородной телефонной связи;

удельный вес междугородных телефонных связей, оборудованных аппаратурой исходящей автоматики, с отказами в часы наибольшей нагрузки в соединениях более 3 % из-за недостаточности числа каналов;

коэффициент занятости с ответом (КЗО) — процент занятий, закончившихся сигналом «ответ» в ЧНН.

Местная телефонная связь:

количество заявлений абонентов на работу местной телефонной связи и их число на 100 абонентских устройств;

количество выявленных повреждений на ГТС (СТС) и кабельных линиях передачи;

удельный вес выявленных повреждений на ГТС (СТС), устраненных в контрольные сроки;

удельный вес повреждений на кабельных линиях передачи, возникших по вине сторонних организаций, в общем числе повреждений на ГТС (СТС);

удельный вес неисправных таксофонов (городских, универсальных) в общем числе проверенных;

удельный вес похищенных и умышленно поврежденных таксофонов всех видов в общем числе неисправных таксофонов;

удельный вес контрольных вызовов с отказами в установлении соединений в общем числе контрольных вызовов на ГТС.

Проводное вещание:

продолжительность работы станций и подстанций радиотрансляционных узлов по расписанию;

продолжительность простоев станций и подстанций радиотрансляционных узлов, происшедших по вине организации связи;

удельный вес продолжительности простоев, происшедших по вине данной организации, в продолжительности работы станций и подстанций;

число неисправностей радиоточек по заявлениям абонентов проводного вещания (всего);

число и удельный вес неисправностей радиоточек, устраненных в контрольные сроки;

число неисправностей радиоточек на 100 основных радиотрансляционных точек.

Радиосвязь, радиовещание и телевидение:

продолжительность перерывов действия передатчиков, передающих и приемных радиоканалов, перерывов действия радио- и телевидения по всем причинам, в том числе по причинам, зависящим от данного предприятия, в минутах на 1 000 ч работы;

продолжительность сверхнормативных перерывов передатчиков радио- и телевидения мощностью до 1 кВт, 1 кВт и выше по причинам, зависящим от предприятия;

продолжительность сверхнормативных перерывов передающих радиоканалов по причинам, зависящим от предприятия;

продолжительность работы с браком телевизионных передатчиков разной мощности по всем причинам, в том числе по вине предприятия, в минутах на 1 000 ч работы.

Спутниковая связь:

продолжительность общих и сверхнормативных перерывов действия технических средств по передаче и приему сообщений по всем причинам, в том числе по вине предприятия.

Общим для всех организаций связи показателем качества является наличие жалоб на их работу, возникших по вине работников данной организации.

В рассмотренной системе единичных показателей некоторые из них характеризуют качество услуг, а некоторые — количественную меру его нарушения. Поэтому улучшение качества работы связи состоит как в повышении доли услуг, оказанных с установленными нормами и нормативами, так и сокращении доли услуг, предоставленных с нарушением параметров качества.

Исходной информацией для количественного выражения единичных показателей качества служат данные оперативно-технического и статистического учета, результаты сплошных и выборочных наблюдений,

социологических обследований потребителей о качественных параметрах предоставляемых услуг и технических средств связи.

Фактические показатели качества услуг используются для оценки деятельности организаций, их филиалов и производственных подразделений в области улучшения качества работы, эффективности внедрения новой техники связи, оценки результатов труда работников и их морального и материального поощрения. Они также учитываются при определении меры ответственности операторов перед потребителями за нанесенный им ущерб в результате невыполнения обязательств в отношении качества оказываемых услуг.

Для повышения действенности этих мероприятий должен проводиться систематический мониторинг качества услуг по всей системе показателей. Ежеквартально данные о фактическом качестве работы высылаются каждым оператором сети общего пользования в уполномоченный орган управления и регулирования в области связи, где они сводятся в единую систему, и осуществляется общая оценка качества услуг в разрезе каждой подотрасли связи. Эти данные позволяют оценить качество как в сопоставлении с установленными нормативами, так и в сравнении с предыдущими периодами, то есть в динамике. Таким образом может быть получена оценка эффективности работы организаций связи и отрасли в целом по улучшению качества работы.

Однако, несмотря на достаточно низкое абсолютное значение большинства приведенных показателей, характеризующих нарушение качественных характеристик создаваемых услуг, следует иметь в виду, что за каждым таким нарушением стоит конкретный абонент, для которого передаваемая информация или сообщение имеют особую потребительскую ценность. Поэтому, какой бы незначительной была доля услуг, предоставленных с отклонениями от эталонных значений качественных параметров, для пользователя, получившего услугу с большой задержкой по времени или ухудшением других потребительских свойств, работа связи в целом воспринимается как неудовлетворительная. Поэтому особую актуальность приобретает гармонизация объективных количественных оценок качественных параметров, осуществляемая операторами связи, и субъективных оценок потребительских свойств этих же услуг абонентами и пользователями.

Оценка качества услуг, как с позиции потребителя, так и с позиции оператора, то есть производителя, лежит в основе стандартов качества, рекомендуемых международными организациями, включая Всемирный почтовый союз, Международный союз электросвязи, Международную организацию по стандартизации (ISO), Европейский институт телекоммуникационных стандартов (ETSI) и другие.

Наиболее универсальными являются стандарты ISO 9000, которые определяют общие принципы по выбору и применению модели системы качества и предназначены для использования в любой сфере экономической

деятельности, включая связь. Стандарты ISO 9000 — комплексная система, охватывающая управление качеством на всех этапах жизненного цикла товаров и услуг. Они также включают систему управления качеством любой организации, обеспечивая увязку бизнес-процессов на всех стадиях производства — от выявления запросов и предпочтений потребителей до выставления счетов за услуги и организацию других сервисных функций.

В отечественном секторе телекоммуникаций система оценки и контроля качества услуг пока не соответствует требованиям международных стандартов, поскольку в своей основе она базируется на технико-эксплуатационных показателях, регламентируемых ведомственными документами, и позволяет провести оценку качества лишь с позиции оператора. В нормативных документах, определяющих взаимоотношения пользователей и операторов (правилах оказания услуг), ответственность производителей за нарушение качества сформулирована лишь в общем виде, что делает невозможным получение объективной оценки потребительных свойств конкретных услуг абонентами и пользователями.

Кроме того, в практике работы отрасли не используется ряд ключевых показателей качества, рекомендуемых МСЭ для оценки таких характеристик, как непрерывность соединения, готовность службы и др. Например, в соответствии с требованиями МСЭ, время ожидания установления телефона фиксированной связи составляет несколько дней, а на отечественных сетях этот показатель не нормируется.

По новым услугам, оказываемым на отечественном телекоммуникационном рынке, строго регламентированные показатели качества пока вообще не установлены. Операторы, ориентируясь на международный опыт, самостоятельно осуществляют мониторинг качества услуг и качества обслуживания абонентов. Причем, по мере наращивания объемов инновационных услуг и развития конкуренции в соответствующих сегментах рынка, компании все большее внимание уделяют качественным показателям своей деятельности как важнейшему фактору достижения конкурентных преимуществ. Они стремятся не только обеспечить абсолютное соблюдение технических параметров качества процессов передачи сообщений и лицензионных условий в отношении качества обслуживания, но и формируют с учетом международной практики систему контролируемых показателей качества конкретных видов услуг.

Например, в области подвижной радиотелефонной связи, наряду с такими параметрами, как зона покрытия, наличие роуминга в масштабах страны и за рубежом, которые во многом определяют потребительские предпочтения при выборе оператора, компании учитывают и контролируют достаточно широкий круг показателей, непосредственно характеризующих качество оказываемых услуг. Так, по услугам голосовой телефонии в соответствии с рекомендациями Ассоциации GSM и ETSI операторы осуществляют контроль таких параметров, как доступность услуги, время установления соединения; процент выполненных

телефонных вызовов в сетях с коммутацией каналов. При передаче коротких сообщений (SMS) учитываются качественные показатели, характеризующие доступность услуги; задержку доступа к SMS; полное время передачи сообщений; процент выполненных SMS в сетях с коммутацией каналов.

Отличительным свойством всех систем качества услуг, разрабатываемых с учетом международных рекомендаций, является их строгая ориентация на требования пользователей. Показатели таких систем в целом зависят от эксплуатационных характеристик сетей и абонентских терминалов и должны иметь объективную количественную характеристику на основе тестов и измерений с помощью стандартных технических средств. Выполнение этих условий позволит осуществлять учет и сравнение качества услуг, оказываемых отечественными операторами, как в национальном, так и в международном масштабах. Таким образом, актуальность проблемы улучшения качества работы связи в условиях нарастающей внутренней и внешней конкуренции для успешной работы отечественных операторов предопределяет необходимость приведения системы показателей качества услуг в соответствие с международной практикой, как по их составу, так и с точки зрения их количественной регламентации. Внедрение такой системы должно сопровождаться решением широкого круга задач по выявлению и задействованию всех резервов, обеспечивающих повышение фактического уровня качества услуг, оказываемых операторами связи.

Тесты 6:

1. На какие группы показателей подразделяется система показателей качества работы связи:
 - a) показатели качества обслуживания
 - b) показатели качества услуг
 - c) показатели работы отрасли связи
 - d) правильные ответы a) и b)
2. Основные свойства, характеризующие качество конечного продукта связи – это...
 - a) скорость передачи информации или пересылки сообщений
 - b) точность передачи и воспроизведения, достоверность и сохранность сообщений
 - c) конфиденциальность передачи информации, тайна связи
 - d) все ответы верны
3. Что определяет частоту производственных операций по предоставлению услуг связи?
 - a) время работы организаций, пунктов, каналов связи
 - b) периодичность маршрутов передвижных пунктов связи
 - c) способность оборудования и сооружений связи к безотказной работе
 - d) условия производства и потребления услуг

4. Контрольный срок — это...
- a) регламентированный промежуток времени, в течение которого должен быть выполнен весь комплекс работ по передаче информации от подателя до адресата в сети связи или часть этого процесса на отдельном этапе передачи в пределах конкретной организации связи
 - b) нормативное время передачи сообщения от подателя до адресата
 - c) регламентированные затраты времени на обработку сообщений применительно к отдельным этапам их передачи
 - d) регламентированные затраты времени на выполнение отдельных производственных операций, являющихся частью общего производственного процесса обработки сообщений
5. Надежность и устойчивость действия связи - это...
- a) плотностью организаций и пунктов связи на обслуживаемой территории
 - b) доступность средств и услуг связи потребителям
 - c) способность оборудования и сооружений связи к безотказной работе в соответствии с установленным регламентом и техническими условиями
 - d) уровня развития и организации сетей, предприятий и пунктов связи
6. Что относится к показателям, характеризующим качество обслуживания связи?
- a) уровни потребления услуг, время действия связи, надежность связи
 - b) культура обслуживания, частота операций, время действия связи
 - c) конфиденциальность передачи, доступность и удобность пользования, надежность связи
 - d) частота операций, конфиденциальность передачи, доступность и удобность пользования
7. От чего зависит доступность средств и услуг связи?
- a) от времени работы организаций, пунктов, каналов связи
 - b) от периодичности маршрутов передвижных пунктов связи
 - c) от способности оборудования и сооружений связи к безотказной работе
 - d) от условий производства и потребления услуг
8. Что понимается под качеством работы связи?
- a) достоверность и точность воспроизведения передаваемой информации
 - b) способность наиболее полно удовлетворять потребности общественного производства, органов управления, населения и других пользователей в передаче всех видов информации
 - c) надежность и устойчивость действия связи
 - d) количественное выражение числа потребительных стоимостей конкретного вида услуг за отдельный промежуток времени

9. Что такое доступность?

- a) способность наиболее полно удовлетворять потребности общественного производства, органов управления, населения и других пользователей в передаче всех видов информации
- b) количественное выражение числа потребительных стоимостей конкретного вида услуг за отдельный промежуток времени
- c) способность оборудования и сооружений связи к безотказной работе в соответствии с установленным регламентом и техническими условиями
- d) возможность пользователей передавать информацию в нужное время и в нужном месте

10. Что относится к показателям, характеризующим качество услуг связи?

- a) уровни потребления услуг, время действия связи, надежность связи
- b) культура обслуживания, частота операций, время действия связи
- c) конфиденциальность передачи, доступность и удобность пользования, надежность связи
- d) частота операций, конфиденциальность передачи, доступность и удобность пользования

ТЕМА 7. ОРГАНИЗАЦИЯ, ПРОИЗВОДСТВО И ОПЛАТА ТРУДА

1. Значение и экономический механизм регулирования трудовых ресурсов связи
2. Состав и структура производственного персонала связи
3. Определение оптимальной численности работников связи
4. Производительность труда
5. Сущность, принципы и источники оплаты труда
6. Системы и формы оплаты труда в связи

1. Значение и экономический механизм регулирования трудовых ресурсов связи

Материально-вещественной основой процесса создания услуг связи являются материальные, финансовые и трудовые ресурсы организаций, которые формируют их экономический потенциал. Высокие темпы развития связи и информатики, внедрение прогрессивной техники и технологий, возрастающие запросы пользователей в отношении качества обслуживания и услуг обуславливают требование адекватности применяемых в производственном процессе связи ресурсов, прежде всего трудовых, и повышение эффективности их использования. Значение трудовых ресурсов состоит в том, что именно трудом работников приводятся в движение орудия труда, именно их целенаправленное воздействие на предмет труда создает ту потребительскую стоимость, с которой производитель выходит на рынок и реализация которой определяет общественную значимость созданного конечного продукта. Какими бы техническими и организационными возможностями не обладала организация, она не будет эффективно работать и быть конкурентоспособной на рынке без наличия соответствующего персонала, способного реализовать заложенный в материально-технической базе производства потенциал. Глубокое осознание значения и роли трудовых ресурсов в производственных отношениях привело западных специалистов к характеристике предприятий как совокупности вещественного и человеческого капитала.

Мировой опыт показывает, что чем сложнее и совершеннее техническая основа производства, тем большее значение имеет человеческий фактор, вносящий в производственный процесс жизненный смысл, инициативу и творчество.

Труд является не только источником материальных благ. Он представляет собой одну из важнейших сфер жизнедеятельности, которая занимает большую часть всей сознательной жизни людей. В процессе трудовой деятельности раскрываются их профессиональные способности и творческий потенциал, реализуются возможности самовыражения и социальных контактов. Поэтому вопросы использования трудовых ресурсов, регулирования трудовых отношений имеют приоритетное значение как

важнейшие социально-экономические факторы повышения эффективности производства и национального благосостояния.

Переход к рыночной экономике вносит радикальные изменения в сферу трудовой деятельности. Рабочая сила как фактор производства рассматривается в качестве товара, потребность в котором удовлетворяется на рынке труда, где реализуются социально-экономические интересы работодателей и наемных работников. Являясь органической частью национального рынка труда, рынок труда связи функционирует с учетом макроэкономических принципов его регулирования, а также специфики формирования экономического потенциала хозяйствующих субъектов отрасли и особенностей его использования в производственном процессе по созданию услуг.

Среди отраслевых особенностей, влияющих на объемы, структуру и результаты использования производственных ресурсов следует отметить, прежде всего, невещественный характер услуг, создание которых не требует затрат сырья. Это увеличивает удельный вес расходов, связанных с оплатой труда, в структуре общих затрат операторов и делает отрасль трудоемкой. В почтовой связи ситуация усугубляется тем, что специфика оказания услуг этой подотрасли связана во многих случаях с доставкой сообщений непосредственно потребителям по месту их проживания, а это требует дополнительного производственного персонала.

Увеличение численности работников часто связано с обеспечением режима деятельности организаций связи, в течение которого вследствие неравномерности поступления нагрузки работники имеют дежурное время, свободное от оказания услуг, что объективно снижает результативность их труда. Проведение различных мероприятий, включая применение гибких графиков рабочих смен и отпусков, организацию рабочих мест совмещенного труда, использование разнообразных тарифных планов и других, лишь частично сглаживает отрицательное влияние неравномерности. Это объясняется тем, что полная загрузка производственного персонала обеспечивается потребителями, то есть их платежеспособным спросом и желанием получить конкретную услугу в конкретном месте и в конкретное время. Иными словами, спрос на услуги труда, потребность в трудовых ресурсах являются производными от заявленного спроса на услуги отрасли, который выступает в качестве лимитирующего фактора при обосновании необходимой численности производственного персонала.

В наибольшей степени это касается организаций почтовой и телеграфной связи, где на протяжении последнего десятилетия наблюдается снижение потребительского спроса вследствие развития взаимозаменяемых, современных инфокоммуникационных услуг, что приводит к недоиспользованию производственных мощностей и сравнительно низкой эффективности использования труда и капитала.

Следует также учитывать, что связь является высокотехнологичной отраслью с высокими темпами научно-технического прогресса и усилением

инновационной составляющей в процессах формирования всех видов производственных ресурсов. В отношении работников связи эта тенденция выражается в повышении требований к их общеобразовательному, профессиональному и квалификационному уровню, а также таким личностным характеристикам, как быстрая адаптация к технологическим нововведениям, восприимчивость к инновациям, способность и желание к постоянному совершенствованию в соответствии с меняющимися организационно-техническими и социально-экономическими условиями производства.

Отмеченные особенности обуславливают необходимость разработки эффективного механизма регулирования и управления трудовыми ресурсами связи для повышения эффективности экономического потенциала отрасли и входящих в его состав хозяйствующих субъектов.

На макроэкономическом уровне управление трудовыми ресурсами включает регулирование занятости в отраслевом аспекте, разработку законов, нормативных актов по вопросам гарантий трудоустройства, организации трудовой деятельности, а также рекомендаций по совершенствованию компенсации (оплаты) труда и его мотивации.

Управление и регулирование трудовой деятельности в связи осуществляется на всех уровнях иерархии управления отраслью с учетом статуса, прав и выполняемых функций каждого из них.

На отраслевом уровне механизм регулирования трудовых ресурсов включает в себя совокупность стратегических направлений, представленных на рис.1.

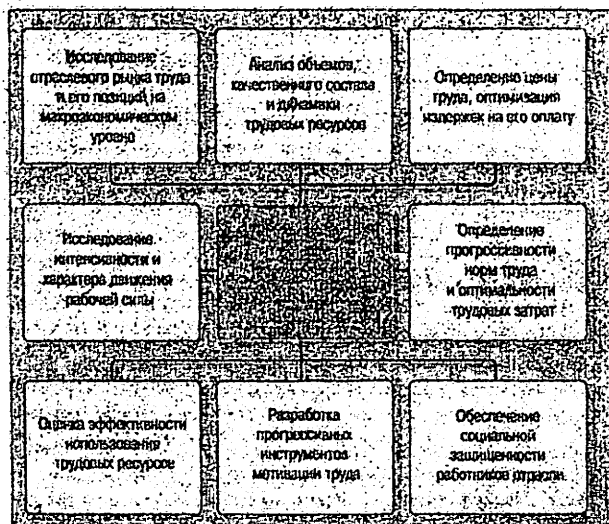


Рис. 1. Система регулирования трудовых ресурсов связи на отраслевом уровне

Исследование отраслевого рынка труда заключается в оценке соотношения спроса и предложения рабочей силы, позиционировании отрасли на макроэкономическом рынке труда по показателям конкурентоспособности, особенно по тем из них, которые отражают уровень оплаты труда и социальной защищенности работников.

Анализ объемов, качественного состава и динамики трудовых ресурсов основан на изучении численности занятых в организациях связи всех форм собственности, распределения работников по подотраслям, половозрастному составу, уровню образования, квалификационным характеристикам в исследуемом периоде.

Определение цены труда или стоимости рабочей силы на основе фактических данных о средней заработной плате в отрасли и отдельных подотраслях связи должно сопровождаться сравнительным анализом с аналогичными показателями в других отраслях экономики, официально установленным прожиточным минимумом. По его результатам должны выработаться рекомендации (в рамках действующего законодательства) о размерах минимальных тарифных ставок и окладов для работников и совершенствованию системы оплаты труда связистов в целом.

Исследование интенсивности и характера движения рабочей силы в отрасли призвано оценить текучесть кадров в разрезе подотраслей, выявить основные причины нестабильности коллективов с целью их последующего устранения, определить существующую потребность в кадрах для разработки планов их подготовки.

Определение прогрессивности норм труда и трудовых затрат необходимо для объективной оценки оптимальности объемов производственного персонала, задействованного в процессе оказания услуг и обслуживания технических средств связи. Нормы труда выступают при этом в качестве важнейшего регулятора трудовых ресурсов и главного критерия в системе оценки эффективности конкретных видов трудовой деятельности. Разработка на отраслевом уровне рекомендаций по оптимизации норм труда с учетом комплекса экономических, технологических, психофизиологических и социальных факторов и их использование в организациях связи направлена на снижение трудоемкости услуг и является важным резервом сокращения расходов на производство.

Оценка эффективности использования трудовых ресурсов проводится по натуральным (балансу и структуре рабочего времени) и стоимостным (производительности труда, зарплатоемкости и др.) показателям. Анализ этих показателей в подотраслевом разрезе и в динамике позволяет дать характеристику отдачи труда, его качества, а также оценить влияние уровня использования кадрового потенциала на экономические показатели отрасли.

Разработка прогрессивных форм мотивации основана на применении различных способов и инструментов повышения заинтересованности

ванности работников в интенсификации трудовой деятельности и повышении ее эффективности. Усиление значимости материальных и нематериальных стимулов в регулировании трудовых ресурсов направлено на привлечение и закрепление высококвалифицированных кадров и упрочнение конкурентных позиций отрасли на макроэкономическом рынке труда.

Обеспечение социальной защищенности работников включает разработку мер по улучшению организации и охраны труда, повышению уровня его безопасности. Большое значение при этом имеют мероприятия по усилению социальных гарантий работников связи в вопросах занятости, особенно при реорганизации организаций, продаже контрольных пакетов акций и других крупных изменениях, которые могут повлечь за собой социальную напряженность между работодателями и наемными работниками. На отраслевом уровне могут также разрабатываться рекомендации для подведомственных организаций по вопросам социальной поддержки низкооплачиваемых категорий производственного персонала, кадровых работников, вышедших на пенсию и др.

Результаты исследований и практические рекомендации, выработанные в процессе реализации механизма регулирования трудовых ресурсов, кладутся в основу разработки программ подготовки кадров для предприятий, организаций и учреждений отрасли и других документов, касающихся трудовых отношений.

На уровне организаций связи рассмотренные выше направления регулирования трудовых ресурсов конкретизируются с учетом особенностей их подотраслевой принадлежности, характера оказываемых услуг и технологии их производства, уровня конкуренции на местном рынке услуг. Особое внимание уделяется оценке конкурентоспособности оператора по сравнению с другими телекоммуникационными компаниями, работающими на данном территориальном рыночном сегменте, в том числе по качеству рабочей силы, уровню оплаты, социальной защищенности и эффективности использования трудового потенциала. Именно на уровне организаций общи направления и рекомендации материализуются в комплексную систему управления человеческими ресурсами с целью достижения максимальной отдачи инвестиций в их развитие.

2. Состав и структура производственного персонала связи

Трудовая деятельность основана на функциональном разделении труда, которое предусматривает деление всех работников организаций связи на группы в зависимости от их роли в осуществлении производственного процесса и характера выполняемой работы. В основе функционального разделения труда лежит производственная функция, представляющая собой обособленный вид трудовой деятельности, направленный на реализацию конкретной производственной задачи.

В зависимости от степени участия в производственном процессе и выполняемых функций все работники связи основной деятельности делятся на рабочих и специалистов.

В категории рабочих связи выделяются следующие функциональные группы:

- рабочие связи, занятые оказанием услуг потребителям, обработкой и доставкой обмена (операторы почтовой связи, сортировщики, почтальоны, телеграфисты, телефонисты и др.);
- рабочие связи, занятые эксплуатационно-техническим обслуживанием оборудования и сооружений связи (электромонтеры, кабельщики-спайщики, антеннщики-мачтовики и др.).

В категорию специалистов входят:

- руководители (директора организаций и их филиалов, начальники структурных подразделений, их заместители, а также главные специалисты по направлениям деятельности: главный экономист, главный бухгалтер, главный инженер и т.п.);
- сотрудники функциональных служб, занятые организацией, планированием, финансированием, кадровым обеспечением, техническим сопровождением производства, сервисным обслуживанием абонентов и др. (экономисты, бухгалтера, нормировщики, менеджеры, маркетологи, энергетики и т.д.);
- инженерно-технические работники, осуществляющие эксплуатационное обслуживание средств связи (инженеры, техники, электромеханики).

В целом по отрасли связи наибольший удельный вес (почти 50 %) в общем числе производственного персонала основной деятельности занимают рабочие, занятые оказанием услуг, обработкой и доставкой обмена. Однако в подотраслевом разрезе соотношение между численностью отдельных функциональных групп значительно различается, что обусловлено характером создаваемых услуг и уровнем технической оснащенности организаций. Например, в почтовой связи, где создаются преимущественно услуги в форме обмена и очень высока доля ручного труда, большинство персонала составляют рабочие соответствующей функциональной группы. В организациях электрической связи, где в структуре объема услуг доминируют услуги в форме предоставления технических устройств и каналов связи, наибольший удельный вес занимают рабочие по эксплуатационно-техническому обслуживанию оборудования и сооружений связи. На предприятиях телерадиокомплекса, где имеет место самая высокая фондовооруженность, а оборудование отличается высокой сложностью и его обслуживание требует особо высокой квалификации, основной состав производственного штата составляют инженерно-технические работники и специалисты, занятые обслуживанием средств связи.

Научно-технический прогресс в отрасли связи связан с повышением удельного веса услуг, выраженных предоставлением потребителям технических средств доступа и каналов связи. Кроме того, в компаниях повышается техническая оснащенность и внедряются новые компьютерные технологии при обработке обмена и обслуживании абонентов. Это ведет к изменению функциональной структуры работников связи в сторону увеличения доли производственного персонала, занятого обслуживанием технических средств и управлением машинами и механизмами. Ежегодно эта доля увеличивается на 0,3 — 0,5 процентных пункта.

В условиях повышения объемов и сложности оборудования и телекоммуникационных систем все более возрастают требования к профессиональному составу кадров связи и их квалификации.

Профессионально-квалификационное разделение труда предполагает деление всех работников по профессиям и специальности, а внутри них — по группам сложности труда, то есть по квалификации.

Профессия — это вид трудовой деятельности, требующий определенной совокупности специальных теоретических знаний и практических навыков, необходимых для выполнения определенного вида работ в какой-либо отрасли производства. Специальность формируется в рамках конкретной профессии и предполагает наличие у работника более узкой и углубленной профессиональной подготовки, необходимой для выполнения трудовых функций на определенном участке производства. Например, профессия «телефонист» включает специальности «телефонист справочно-информационной службы ГТС», «телефонист стола заказов МТС», «телефонист междугородного коммутатора». В профессии телеграфиста выделены такие специальности, как телеграфист оконечного пункта, телеграфист аппаратных и неаппаратных участков телеграфных узлов и др. Профессиональная группа электромонтеров делится на специальности с учетом видов обслуживаемого оборудования: электромонтер по обслуживанию коммутационного оборудования, систем передачи, электропитающих устройств и т.д.

В зависимости от сложности труда, ответственности за него, необходимых знаний и практических навыков, требующихся для выполнения работы на конкретном участке производства или рабочем месте, все работники делятся на квалификационные группы. Соответствие личных качеств, физических и психических способностей исполнителей выполняемой работе определяют их профессиональную пригодность и квалификацию. Профессионально-личностные характеристики работников имеют особое значение для установления объективной и справедливой оплаты труда, поскольку труд более сложный и ответственный требует больших умственных и физических усилий, а, следовательно, должен более высоко оплачиваться.

В основе определения квалификации рабочих связи лежит 18-разрядная сетка по оплате труда производственного персонала. При этом рабочим

связи, занятым оказанием услуг, обработкой и доставкой обмена, присваивается один из трех разрядов по единой тарифной сетке, уровень которых устанавливается дифференцированно по отдельным профессиям. Например, квалификация операторов связи оценивается разрядами с 3-го по 5-ый, телеграфистов — с 4-го по 6-ой, телефонистов — с 5-го по 7-ой.

Квалификационный уровень рабочих связи, обслуживающих оборудование и сооружения, характеризуется присвоением им с 4-го по 9-ый разряд. Квалификация инженерно-технических работников и специалистов определяется полученным специальным образованием. При приеме на работу им может присваиваться 1-я, 2-я или 3-я категория, а для оплаты труда им присваиваются разряды в диапазоне с 8-го по 16-ый, в том числе главным специалистам — с 13-го по 16-ый.

Развитие рыночных отношений, ускорение темпов научно-технического прогресса в отрасли, инновационная направленность деятельности операторов ведут к значительным изменениям в профессионально-квалификационном составе кадров связи. С одной стороны, появились новые профессии и специальности, связанные с обеспечением эффективной работы организаций в условиях рынка — это, прежде всего, менеджеры разного уровня, в том числе по управлению проектами и продаже услуг, маркетологи по исследованию рынка, финансовые аналитики, специалисты по связям с общественностью. С другой стороны, изменение качественного содержания труда работников традиционных профессий и специальностей в условиях всеобщей автоматизации и компьютеризации производственных процессов, внедрения информационных технологий обуславливают принципиально новые требования к квалификации исполнителей.

Например, рабочие места операторов почтовой связи оборудуются персональными ЭВМ, большое распространение получили автоматизированные рабочие места телефонистов справочно-информационных служб местных телефонных сетей на базе компьютеров, аналогичное техническое оснащение имеют рабочие места телефонистов стола заказов на междугородных телефонных станциях и т.д. Широко внедряются для передачи речевого и других видов трафика интеллектуальные платформы и Интернет-технологии. В этих условиях происходит эволюция профессиональных функций, заключающаяся в переходе от преимущественно физической работы и выполнения ручных операций к интеллектуальному труду, где все больший удельный вес занимает время анализа и контроля производственного процесса. Внедрение на сетях электросвязи электронного оборудования с управлением от ЭВМ сокращает удельный вес рабочего времени исполнителей, связанного с выполнением физических и механических действий по устранению повреждений и неполадок в работе технических средств. В то же время появляются новые операторские функции по наблюдению за работой управляющих устройств, проведению диагностики оборудования и производственного процесса в

целом, происходит интеграция профессий и специальностей, аккумулирующих в себе труд рабочих, техников, инженеров.

Эволюция требований к профессионально-квалификационному составу работников связи обуславливает необходимость совершенствования системы подготовки и переподготовки кадров связи с учетом меняющихся технико-технологических и организационно-экономических условий производства. Эта система в отрасли связи включает в себя сеть специальных высших и средних учебных заведений, учебных центров и курсов, периодически или постоянно действующих семинаров и других организационных форм обучения, которыми охвачено большинство производственного персонала организаций связи.

Специалистов высшей квалификации (инженеров, экономистов, менеджеров, бухгалтеров, маркетологов и др.) готовят отраслевые высшие учебные заведения. Специалисты среднего звена (техники, электромеханики) обучаются в техникумах и колледжах связи. Подготовка рабочих связи массовых профессий проводится либо в профессионально-технических училищах связи, либо непосредственно в организациях путем индивидуального или бригадного обучения.

В последние годы все большее распространение получает дистанционное или электронное обучение с использованием информационных технологий на базе Глобальной сети Интернет. Такие системы развернуты всеми отраслевыми ВУЗами связи и позволяют получить высшее образование без отрыва от производства независимо от места проживания обучающихся. Единственное условие для дистанционного обучения — наличие доступа к сети Интернет. Особый интерес данная форма обучения вызывает у специалистов, желающих получить второе высшее образование, поскольку эволюция технологий, менеджмента и других аспектов деятельности операторов требует адекватной профессиональной подготовки производственного персонала.

Несмотря на общую тенденцию снижения численности работников во всех подотраслях связи, потребность компаний в работниках отдельных профессий и специальностей существует практически постоянно. Это обусловлено, в первую очередь, текучестью кадров по различным причинам, включая выход работников на пенсию, поступление на учебу с отрывом от производства, увольнение по собственному желанию и др. Одним из важных факторов появления потребности в новых кадрах является диверсификация производства, расширение номенклатуры оказываемых услуг и сфер деятельности. В настоящее время, например, многие операторы связи испытывают дефицит высококвалифицированных специалистов в области информационных технологий, менеджеров по проектам внедрения новых услуг и ряда других. С другой стороны, снижение спроса на отдельные традиционные услуги, замена морально устаревшего оборудования влекут за собой невостребованность отдельных категорий кадровых работников.

Таким образом, текучесть кадров, внедрение новых технологий и услуг, совершенствование технологической базы производства приводят к недостатку в организациях связи работников одних профессий и специальностей и излишку других. При этом задачей руководства компаний является создание благоприятных условий для адаптации сотрудников к изменяющимся организационно-техническим условиям на основе создания комплексной системы подготовки, переподготовки и повышения квалификации работников в соответствии с корпоративными целями и внутренними ресурсами организации.

По оценкам экспертов, с учетом инновационного характера развития инфокоммуникаций, повышение квалификации руководителей высшего звена должно осуществляться ежегодно, менеджеров среднего звена и специалистов — не реже 1 раза в 3 года, рабочих — не реже 1 раза в 5 лет.

3. Определение оптимальной численности работников связи

Рыночная экономика в своей основе предполагает необходимость сокращения всех видов производственных ресурсов, в том числе и трудовых, используемых для выпуска продукции или услуг. Поэтому каждая организация должна определять минимально необходимую численность производственного персонала по конкретным профессиям и специальностям, требуемую для создания запланированного объема услуг в определенный промежуток времени.

Различают текущую и перспективную потребность в рабочей силе. Текущая потребность определяется рамками одного года, а перспективная — более длительным сроком, исходя из стратегического плана развития компании, оценки прогнозируемого спроса на ее услуги и определения необходимых производственных ресурсов для его удовлетворения. В общем виде последовательность определения потребности организации в трудовых ресурсах показана на рис. 2.

При определении текущей потребности обычно имеются достаточно точные данные о числе требуемых работников по профессиям и специальностям. При этом методические подходы к определению оптимальной численности работников различаются по их отдельным функциональным группам. Эти подходы зависят от характера и объемов поступающей нагрузки, количества и сложности обслуживаемого оборудования, применяемых в организации норм и нормативов по труду, а также действующих нормативных законодательных актов, регламентирующих трудовую деятельность.

Численность рабочих, занятых оказанием услуг потребителям, обработкой и доставкой обмена, в общем случае определяется по формуле:

$$N_{\text{обм}} = (Q_{\text{мес}} / N_{\text{в}} \cdot \Phi_{\text{р.д}}) K_{\text{отт}}$$

где $Q_{\text{мес}}$ — среднемесячный обмен или число производственных операций 1-го вида в натуральных единицах; $N_{\text{в}}$ — норма выработки на 1-й

вид операции, ед./час на человека; $K_{от}$ — коэффициент, учитывающий резерв работников на подмену во время очередных отпусков; $\Phi_{р.в}$ - нормативный месячный фонд рабочего времени одного работника.

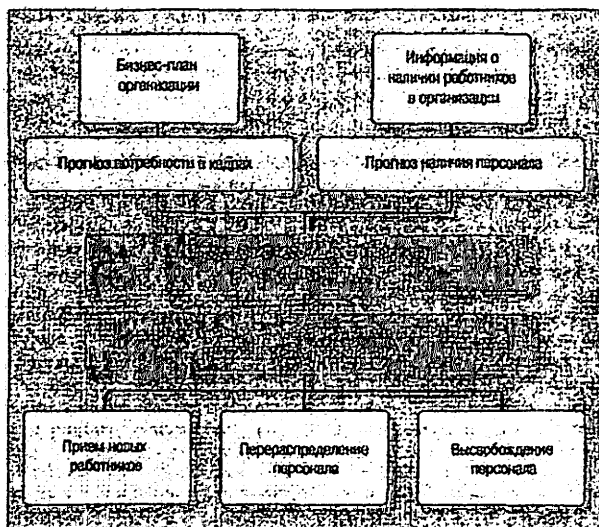


Рис.2. Определение потребности в трудовых ресурсах

Необходимость учета среднемесячного обмена при расчете численности штата обусловлена неравномерностью поступления нагрузки в организациях связи по месяцам года. Если в расчетах принять величину обмена в месяцы высокой нагрузки, то численность персонала будет завышена, и работники будут иметь значительный резерв свободного времени в остальные периоды. Это ухудшает использование рабочей силы и приводит к снижению эффективности производственной деятельности организации в целом. При учете в расчетах необходимой численности штата месяца с пониженной нагрузкой на данных рабочих местах производственного персонала будет недостаточно для обработки обмена и обслуживания абонентов в период ее повышенного поступления. Это приведет к ухудшению качества обслуживания и качества предоставляемых услуг и может стать причиной снижения спроса и уменьшения доходов компании.

Нормы выработки представляют собой регламентированное число производственных операций конкретного вида, которое должен выполнить исполнитель данной квалификации за определенный промежуток времени, например, за час. Нормы выработки, как и другие виды норм и нормативов по труду, устанавливаются непосредственно в организации и должны иметь техническое, экономическое и психологическое обоснование.

Коэффициент, учитывающий резерв работников на подмену во время очередных отпусков, и нормативный фонд рабочего времени одного работника за месяц устанавливаются действующим законодательством. Так, при продолжительности отпуска, равной 28 календарным дням, $K_{отп} = 1,08$. Месячный фонд рабочего времени одного работника при нормальных условиях труда составляет 165 часов, а для работников, занятых на работах с тяжелыми и вредными условиями, 149 часов в месяц.

Особенностью организации трудовых процессов в компаниях связи и в их филиалах является недостаточная величина обмена по отдельным его видам для полной загрузки работников в течение всего нормативного фонда рабочего времени. Это касается, прежде всего, отделений связи, районных узлов электрической и почтовой связи. В таких случаях целесообразно вести расчет численности штата с учетом организации рабочих мест совмещенного труда. При этом определяется общая потребность в рабочей силе, занятой обслуживанием потребителей и обработкой обмена в целом по производственному подразделению (цеху, участку, отделению связи) по формуле:

$$N_{обш} = \frac{(\sum_{j=1}^n \bar{N}_j \cdot H_{вр.ср. j}) \cdot K_{отп}}{\Phi_{р.в}}$$

В основе определения численности рабочих по эксплуатационно-техническому обслуживанию оборудования и сооружений связи лежит учет среднегодового числа технических средств определенного вида (\bar{N}_j) и установленных норм времени на обслуживания единицы j -го вида оборудования в человеко-часах за месяц ($H_{вр.ср. j}$), то есть

$$N_{обш j} = \sum \bar{N}_j \cdot H_{вр.ср. j} \cdot K_{отп} / \Phi_{р.в}$$

При целесообразности применения совмещения профессий и функций, как и в рассмотренном выше случае, численность рабочих по эксплуатационно-техническому обслуживанию оборудования и сооружений связи должна определяться исходя из общего объема работ в целом по цеху или участку.

Численность инженеров и техников, непосредственно обслуживающих средства связи, устанавливается с учетом объема и сложности применяемого оборудования и аппаратуры, а также трудовых нормативов, установленных в организации.

Определение необходимой численности работников, занятых управлением, и специалистов функциональных подразделений осуществляется на основе организационно-производственной структуры компании, схемы управления ею, функционально-должностных обязанностей отдельных работников или групп однородных должностей. При этом важную роль играют штатные нормативы, которые устанавливают количественную

взаимосвязь между числом работников, выполняющих конкретные функции по управлению и организации производства, и объемом работ по каждой из них.

Общая среднегодовая (среднесписочная) численность работников основной деятельности определяется исходя из их наличия на начало года ($\bar{Ч}_{1.1}$), среднегодового прироста штата в рассматриваемом периоде в результате роста обмена или объема работ по обслуживанию вновь введенного оборудования и сооружений ($\Delta\bar{Ч}$), и среднегодовой численности высвобождаемых работников по различным причинам (выход на пенсию, призыв на службу в вооруженные силы, увольнение за счет сокращения объема работ и экономии трудовых ресурсов при проведении организационно-технических мероприятий, направленных на рост производительности труда и др.) ($\bar{\mathcal{E}}$):

$$\bar{Ч} = \bar{Ч}_{1.1} + \Delta\bar{Ч} - \bar{\mathcal{E}}$$

Расчет среднегодового прироста численности работников проводится в зависимости от времени их приема на работу. Если известно время приема по кварталам, то формула расчета среднегодового прироста имеет вид:

$$\Delta\bar{Ч} = (3,5\Delta\bar{Ч}_1 + 2,5\Delta\bar{Ч}_2 + 1,5\Delta\bar{Ч}_3 + 0,5\Delta\bar{Ч}_4) / 4,$$

где $\Delta\bar{Ч}_{1, \dots, 4}$ — число работников, принятых в соответствующем квартале рассматриваемого года, а числовые коэффициенты показывают время их работы в кварталах.

Если известно время приема работников по месяцам, то более точный расчет среднегодового прироста численности штата может быть получен по формуле:

$$\Delta\bar{Ч} = \sum \Delta\bar{Ч}_i \cdot K_i / 12,$$

где $\Delta\bar{Ч}$ — общий прирост работников в i -ом месяце рассматриваемого года; K_i — число месяцев работы принятых работников в рассматриваемом году.

Определение среднегодовой экономии рабочей силы основано на применении выше рассмотренных формул, но в них учитывается время (в кварталах или месяцах), в течение которого соответствующие исполнители уже не будут работать в организации.

Экономия рабочей силы в результате проведения мероприятий по повышению производительности труда при выполнении конкретных производственных операций может быть определена и на основе снижения трудоемкости:

$$\bar{\mathcal{E}} = (N_{вр1} - N_{вр2}) \bar{q}_{мес} \cdot K_{оп} / \Phi_{р.в.},$$

где $N_{вр1}$ и $N_{вр2}$ — норма времени на выполнение соответствующей производственной операции или единицы работ до и после внедрения мероприятий по снижению трудоемкости и росту производительности труда.

Расчитанная по приведенной формуле экономия рабочей силы называется реальной, поскольку рассматриваемые работники должны быть высвобождены (сокращены) с данного участка производства. Дальнейшее их положение в организации зависит от того, смогут ли они быть использованы в других подразделениях или же подлежат увольнению по сокращению штата.

Таким образом, проблема определения оптимальной численности работников в организациях связи неразрывно связана с вопросами их отбора, профессиональной подготовки, переподготовки и занятости в целом.

Отбор работников для приема на работу осуществляется из внутренних и внешних источников. Внутренний источник — это уже сложившийся коллектив, он имеет приоритетное значение. Пополнение недостатка в рабочей силе за счет высвобождения кадровых работников в результате реорганизации производства, его механизации и автоматизации, совершенствования организации труда и управления позволяет сохранить стабильность коллектива и не допустить оттока квалифицированных кадров. Преимущество использования внутреннего источника отбора работников состоит еще и в том, что перераспределение персонала внутри организации сокращает срок адаптации исполнителей к выполнению новых производственных функций, поскольку им известны общие цели и традиции данной компании. Известно, что формирование специалиста в процессе его трудовой деятельности на новом предприятии занимает не менее одного года, а руководителя — не менее трех лет. Создание в организации условий для переподготовки и овладения новыми профессиями повышает у исполнителей уверенность в гарантии занятости и является дополнительным стимулом к более эффективному труду.

При недостаточности внутреннего источника отбор кадров осуществляется при приеме на работу новых сотрудников. Для этой цели используются местные службы занятости, рекрутинговые фирмы, различные средства массовой информации, включая Интернет, заявки в учебные заведения связи. Формальный отбор и оформление на работу осуществляет служба предприятия по работе с персоналом на основе заявления претендента и представленных им документам. Однако в оценке профессионального уровня конкретного работника и его пригодности к выполнению возложенных обязанностей руководители структурных подразделений, ведущие специалисты, представителей профсоюзных организаций. В процессе личного собеседования они оценивают уровень квалификации кандидата на вакантную должность, знакомят его с профессиональными обязанностями, особенностями производственного процесса, условиями труда и его оплатой, предоставляемыми социальными гарантиями и льготами.

Системный подход при отборе персонала особенно необходим при приеме на работу, связанную с управлением и организацией производства, заполнением финансовых и коммерческих вакансий, поскольку в этих сферах результаты деятельности отдельного исполнителя оказывают большое воздействие на эффективность труда первичного трудового коллектива или организации в целом. При этом могут использоваться социально-психологическое тестирование, анкетирование и другой инструментарий отбора, который позволяет уже на стадии приема на работу выстроить профессиональный и личностный профиль работника, прогнозировать его поведение, определить базовые ценности. Эти данные успешно применяются при ротации сотрудников и формировании кадрового резерва на руководящие должности, формировании системы мотивации труда, разработки планов развития и обучения персонала.

После прохождения всех этапов отбора кандидат оформляется в штат организации. Наиболее распространенной в рыночных условиях является контрактная система найма на работу. Контракт представляет собой двусторонний договор между работником и работодателем, в котором определены обязанности и ответственность сторон, участвующих в его заключении. Основными позициями контракта являются место работы и срок деятельности, режим труда и отдыха, обязанности администрации по оплате труда и предоставлении социальных льгот, возможность повышения квалификации, ответственность сторон за невыполнение условий контракта и основания для его расторжения. Кроме основных, в контракте могут быть установлены дополнительные условия, например, испытательный срок, предоставление жилплощади, получение дополнительного образования за счет компании и др.

При необходимости сокращения штата и невозможности трудоустройства работников в рамках данной организации ее администрация должна своевременно, в соответствии с действующим трудовым законодательством сообщить об этом увольняемым работникам и обеспечить им установленную материальную компенсацию.

Вместе с тем, государство предъявляет к работодателям определенные требования, выполнение которых должно способствовать повышению уровня занятости и социальной защищенности работников. Так, организации обязаны обеспечивать гарантии в трудоустройстве отдельным категориям высвобождаемых работников, например, инвалидам и лицам предпенсионного возраста. В случае ожидаемого временного сокращения объемов производства должны быть использованы все меры по сохранению коллектива, включая приостановление приема работников на вакантные места, предоставление отпусков без сохранения заработной платы, перевод работников на режим неполного рабочего времени. Последняя мера достаточно широко используется в организациях почтовой связи, особенно в филиалах, обслуживающих потребителей в сельской местности. В этом случае размер материального вознаграждения снижается, однако у работника

остается уверенность в сохранении за ним рабочего места и в своей значимости для коллектива.

Все вопросы социальных гарантий занятости в отрасли связи решаются при заключении Отраслевого тарифного соглашения и коллективных договоров между администрациями компаний и трудовыми коллективами.

Следует отметить, что в условиях высокой конкуренции на рынке услуг связи, появления большого числа телекоммуникационных компаний и, как следствие, значительной диверсификации путей трудоустройства, руководители организаций связи, их службы по работе с персоналом должны осуществлять постоянную работу в направлении совершенствования кадровой политики, создания имиджа компании как предпочтительного работодателя. Лишь при этом условии сложившийся производственный коллектив может рассматриваться как главная ценность компании, ресурс ее роста, развития и повышения конкурентоспособности.

4. Производительность труда

Эффективность использования трудовых ресурсов характеризуется показателем производительности труда, в котором отражаются конечные результаты деятельности организации в сопоставлении с имеющимися трудовыми ресурсами. Производительность труда определяется объемом услуг, производимым одним работником за единицу времени (час, смену, год). О производительности труда можно судить и по обратному показателю — трудоемкости, отражающему затраты времени на создание единицы услуг.

Рост производительности труда характеризуется увеличением количества продукции или услуг, созданных в единицу рабочего времени, либо сокращением затрат живого труда на единицу произведенной продукции и услуг. Это является объективно необходимым условием повышения эффективности производства, увеличения национального богатства и повышения благосостояния общества.

Для отрасли связи, с учетом ее инфраструктурной природы, проблема повышения производительности труда имеет два аспекта. Во-первых, рост производительности труда означает, что доля живого труда, заключенного в единице услуг, снижается, а доля овеществленного труда относительно возрастает при одновременном уменьшении общей суммы затрат труда на производство единицы услуг. Это приводит к экономии трудовых ресурсов и связанных с ними затрат на оплату труда. В свою очередь это влечет за собой сокращение общих издержек производства и их величины на единицу услуг, то есть себестоимости. В конечном итоге повышение производительности труда обеспечивает получение дополнительной прибыли и рост рентабельности производства в целом. Здесь важно иметь в виду и то, что прирост объема услуг может быть получен либо за счет привлечения дополнительных ресурсов, в том числе и трудовых, либо на основе лучшего их использования, то есть роста производительности труда. Первое

направление характеризует экстенсивный, а второе — интенсивный путь развития. Поэтому улучшение использования рабочей силы означает интенсификацию производства, повышение его отдачи без привлечения дополнительных ресурсов. В этом состоит внутриотраслевое значение роста производительности труда как фактора повышения эффективности производственной деятельности организаций связи.

С другой стороны, являясь важнейшей составляющей социально-производственной инфраструктуры и инфраструктуры рынка, связь обеспечивает передачу информации, сокращая тем самым время и пространство. Сокращение времени на передачу информации повышает оперативность системы управления во всех сферах применения услуг связи, повышает ритмичность производства, снижает или вообще устраняет непроизводительные затраты времени на перемещения, связанные с деловыми поездками. Таким образом, повышение производительности труда работников связи способствует экономии времени у непосредственных потребителей услуг отрасли и росту производительности общественного труда в целом.

Показатель производительности труда определяется путем деления доходов от услуг связи (Дусл) за определенный промежуток времени (например, за год) на среднегодовую численность работников основной деятельности за тот же период (Чосн), то есть:

$$Птр = Дусл / Чосн.$$

В качестве показателя, характеризующего эффект использования рабочей силы, вместо доходов от услуг связи может использоваться выручка от продажи товаров, работ и услуг (Впрод), которая, наряду с финансовыми результатами от основной деятельности учитывает стоимость реализации непрофильных услуг, работ, выполненных по агентским договорам, и другой деятельности, не связанной с оказанием услуг связи. Особую значимость для характеристики использования живого труда такой подход имеет в почтовой связи, где доходы от непрофильных услуг составляют свыше четверти общей выручки.

5. Сущность, принципы и источники оплаты труда

В условиях товарно-денежных отношений заработная плата является основным источником доходов для удовлетворения физических, духовных и социальных потребностей людей. Ее величина во многом определяет уровень и качество жизни членов общества, его благосостояние и является важным критерием при выборе направлений и приоритетов экономического и социального развития государства.

Заработная плата представляет собой материальное вознаграждение, выраженное в денежной форме, выплачиваемое работнику в виде компенсации за использование его труда. Иными словами, оплата труда — это цена трудовых ресурсов, задействованных при создании товаров или услуг. Ее величина в значительной степени определяется количеством и

качеством затраченного в производственном процессе труда. Однако в рыночной системе на размер заработной платы большое влияние оказывает также конъюнктура, сложившаяся на рынке товаров и услуг, а также на рынке труда.

Для того, чтобы организация имела средства на оплату труда, необходимо не только создать продукцию или услуги, но и реализовать их, то есть найти покупателя на произведенный продукт и доказать тем самым его общественную необходимость. Такая ситуация повышает зависимость конечных результатов труда от потребителей и увеличивает экономическую ответственность производителей за объем, ассортимент, качество и цены выпускаемых продуктов и услуг.

С другой стороны, формирование рынка труда обуславливает зависимость заработной платы от спроса и предложения рабочей силы: чем выше спрос на конкретную рабочую силу и меньше предложение, тем выше оплата труда и наоборот. Наряду с общими закономерностями на состояние рынка труда воздействует множество факторов, определяющих потребность в рабочей силе и, как следствие, размер ее оплаты в отдельных регионах. В числе таких факторов можно отметить развитие производства, его концентрацию и специализацию, уровень техники и технологии, демографическую обстановку, квалификацию кадров, законодательство в области занятости и регулирования заработной платы и многие другие, под воздействием которых формируются средства, направляемые на материальное вознаграждение работников.

Различают номинальную (денежную) и реальную заработную плату. Денежный эквивалент заработной платы представляет собой сумму средств, полученных работником за определенный период времени. Реальная заработная плата характеризуется тем количеством товаров и услуг, которое может быть приобретено работником при данном размере номинальной заработной платы и данном уровне цен на товары и услуги.

Динамизм рыночной экономики приводит к изменению реальной заработной платы в результате ценовых и инфляционных процессов. Это обуславливает необходимость соответственного изменения и номинальной заработной платы для недопущения снижения жизненного уровня работников и обеспечения полноценного воспроизводства рабочей силы. Совершенствование системы оплаты труда должно базироваться на следующих принципах:

- оплата труда должна соответствовать его общественной значимости, количеству и качеству. Это означает, что при оплате труда необходимо в первую очередь учитывать объем реализованных на рынке товаров и услуг, являющийся критерием их общественной полезности. Размер заработной платы отдельных работников должен определяться не только продолжительностью труда во времени, выработкой и другими количественными характеристиками, но и его сложностью, тяжестью, ответственностью;

- уровень оплаты труда должен неуклонно повышаться с учетом объективных и субъективных факторов. Объективными факторами являются темпы инфляции, рост цен на потребительские товары и услуги, государственная политика в области доходов и заработной платы. В числе субъективных факторов, обеспечивающих реальную возможность увеличения заработной платы работников конкретной организации, следует отметить рост производительности труда, экономию затрат на производство, повышение прибыли за счет выполнения работ, не связанных с основной деятельностью и др. К этой же группе факторов следует отнести достижения работниками высоких индивидуальных показателей труда;

- заработная плата должна выполнять не только воспроизводственную, но и стимулирующую функцию. Из этого следует, что ее размер в реальном исчислении должен обеспечивать необходимые средства для удовлетворения материальных и духовных потребностей работников и неработающих членов их семей. Кроме того, система оплаты труда призвана создавать условия для стимулирования исполнителей не только к выполнению производственного задания в установленные сроки и с заданными параметрами качества, но и к более эффективному труду, экономии всех видов производственных ресурсов, рационализации трудового процесса;

- темп роста заработной платы не должен опережать темп роста производительности труда. Неуклонное повышение производительности труда является экономической базой увеличения номинальной и реальной заработной платы. Нельзя потреблять больше, чем производишь. Поэтому соблюдение этого принципа нацеливает трудовые коллективы на материальное стимулирование роста объемов производства, сокращение, при прочих равных условиях, затрат на оплату труда в расчете на единицу создаваемой продукции или услуг и снижение себестоимости. Это в значительной мере является гарантом устойчивой работы операторов в рыночных условиях;

- уровень оплаты труда должен быть дифференцирован в зависимости от особенностей и условий, в которых он протекает. Этот принцип реализуется на основе установления специальных надбавок и повышающих коэффициентов к заработной плате работающим в тяжелых и вредных условиях, а также занятым на работах в местностях с неблагоприятными географическими и климатическими условиями;

- оплата труда должна строиться на сочетании индивидуальных и коллективных интересов. При этом повышение индивидуальной заработной платы все больше зависит от общих итогов работы, особенно в акционерных обществах, частных фирмах и т.п., где оплата труда непосредственно связана с доходами и прибылью, получаемой в результате коммерческой деятельности;

- расширение прав хозяйствующих субъектов в сфере организации оплаты труда в сочетании с государственным регулированием заработной

платы. Действующее законодательство дает широкие права организациям, функционирующим на основе различных форм собственности, в вопросах выбора и применения конкретных систем и форм оплаты труда, установления размеров тарифных ставок и окладов, видов и величин надбавок к ним за профессиональное мастерство и высокие достижения в труде.

Государственное регулирование в области заработной платы заключается в разработке законодательства о труде, установлении минимального уровня заработной платы, порядка ее изменения по мере возникновения соответствующих экономических предпосылок (рост инфляции или повышение эффективности производства) и накопления необходимых финансовых ресурсов. Государство также устанавливает перечень и минимальные размеры компенсационных выплат за особые условия труда в отдельных отраслях и районах страны. Важнейшим законодательным актом, регламентирующим трудовую деятельность, является Трудовой кодекс Республики Узбекистан.

Функцией государственного регулирования заработной платы является также разработка и внедрение в государственном секторе экономики единой тарифной сетки (ЕТС), обеспечивающей достижение социальной справедливости в оплате труда путем дифференциации ставок и окладов в зависимости от сложности труда и квалификации работников. ЕТС может быть применена на предприятиях и в организациях любых форм собственности в качестве соизмерителя труда различной сложности.

Акционерные общества электросвязи и телекоммуникационные компании других форм собственности, в соответствии с вышеизложенными принципами, самостоятельно организуют оплату труда и материальное стимулирование работников. Им дано право выбора наиболее эффективных систем и форм заработной платы, установления минимальных окладов и тарифных ставок (но не ниже установленных государством), применения различных видов доплат и надбавок. При этом существует перечень обязательных видов доплат к тарифным ставкам и окладам, гарантированных трудовым законодательством. Их величина в конкретной организации также не может быть ниже установленного уровня. Основными видами доплат данного вида являются доплаты за работу в тяжелых и вредных условиях, особо тяжелых и особо вредных условиях труда, за разъездной характер работы, за работу в ночное и сверхурочное время, в выходные и праздничные дни.

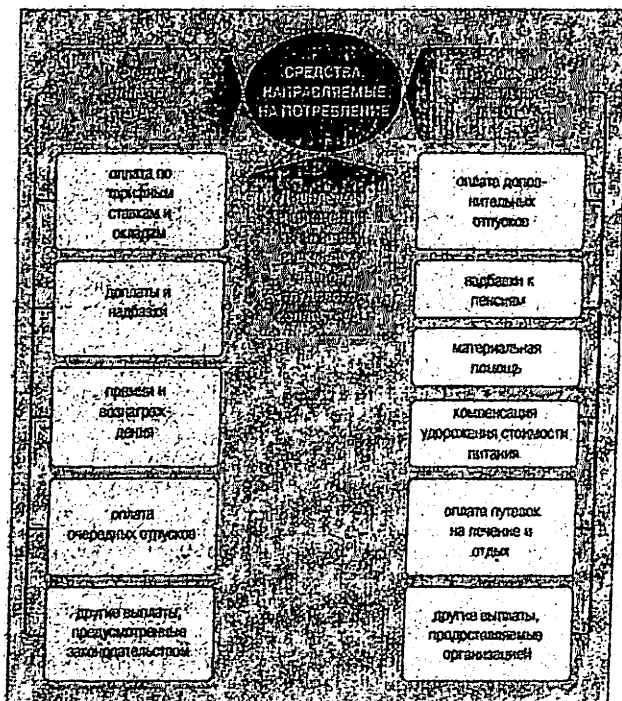


Рис.3 . Состав средств организаций связи, направляемых на потребление

Кроме перечисленных обязательных доплат операторы могут самостоятельно устанавливать надбавки к основному заработку, исчисляемому на основе действующих тарифных ставок и окладов. Перечень и размер таких надбавок зависит от особенностей производственной деятельности компании, проводимой ею политики в области стимулирования труда и финансовых возможностей для ее реализации. К данной группе относятся следующие виды доплат и надбавок: за совмещение профессий и должностей, расширение зон обслуживания, профессиональное мастерство, работу на повышенных нормах труда, выполнение работ за временно отсутствующих работников, высокие индивидуальные количественные и качественные показатели труда, выполнение особо важных заданий и некоторые другие.

Следует учитывать, что размер дополнительных выплат так же, как и заработная плата работников связи в целом, предельными размерами не ограничивается, а определяется лишь средствами организаций связи, предназначенными на эти цели, и индивидуальными показателями работы каждого члена трудового коллектива.

Источником оплаты труда и материального стимулирования работников являются средства предприятия, направляемые на потребление, которые включают фонд оплаты труда, доходы (дивиденды, проценты) по акциям членов трудового коллектива и вкладам членов трудового коллектива в имущество компании, а также средства, предоставляемые организацией своим работникам в виде трудовых и социальных льгот, включая материальную помощь. Состав фонда потребления показан на рис 3.

Важным показателем, характеризующим материальное благосостояние работников связи, является средняя заработная плата, которая рассчитывается как на основе только фонда оплаты труда, так и с учетом премий и вознаграждений из прибыли. Если сумма материального вознаграждения работника определяется исходя из общего фонда потребления, то есть с учетом социальных льгот, выраженных в денежной форме, то она составляет его средний доход.

В настоящее время в структуре средней заработной платы работников связи около 50 % занимают компенсационные выплаты, исчисляемые на основе тарифных ставок и должностных окладов. Около 17 % составляют различные виды доплат, примерно 14 % приходится на выплаты социального характера и свыше 19 % — на премии за счет всех источников, включая прибыль, остающуюся в распоряжении организации и направляемую в фонд потребления. Средний доход одного работника, в котором учитываются все виды компенсационных и социальных выплат, включая выплаты в натуральной форме (льготное питание, обеспечение проездными билетами на общественный транспорт, выдача путевок в лечебно-оздоровительные учреждения и т.п.), а также доходы в виде дивидендов и процентов по акциям и вкладам, лишь на 3 — 5 % превышает среднюю заработную плату связистов. Однако в динамике доля выплат в денежной и материальной формах, не связанных непосредственно с оплатой труда, несколько возрастает, что свидетельствует об улучшении материального положения работников отрасли.

Вместе с тем следует отметить, что, несмотря на постоянный рост средней заработной платы (на 20 — 30 % ежегодно), ее абсолютный уровень существенно отстает от аналогичного показателя в большинстве других секторах экономики, причем в последние годы это отставание заметно усилилось. Если в 1998 г. связь по уровню оплаты труда занимала 5-е место в рейтинге отраслей общественного производства, то в 2005 г. она опустилась на 9-е место, пропустив вперед добывающую и обрабатывающую промышленность, энергетику, транспорт, строительство, материально-техническое снабжение, и опередив лишь сельское хозяйство и сектора экономики, финансируемые из бюджета.

Такая ситуация обусловлена, прежде всего, жестким государственным регулированием ценообразования в связи, которым охвачены услуги, оказываемые традиционными операторами и обеспечивающие им в совокупности около 80 % всех доходов. Регулирующий орган, стремясь

сделать доступными базовые услуги потребителям с низкой платежеспособностью, проводит политику сдерживания роста затрат на оплату труда операторов. Это увеличивает дисбаланс между сложностью трудовых процессов в такой высокотехнологичной отрасли как связь, и уровнем материального вознаграждения работников за труд с учетом его сложности и общественно полезной значимости.

Следует также учитывать, что сложившееся положение снижает конкурентоспособность традиционных операторов на рынке труда и создает предпосылки для оттока высококвалифицированных работников в новые компании, оказывающие услуги в нерегулируемом секторе телекоммуникационного рынка, где уровень средней заработной платы более чем в 3 раза выше по сравнению со средней по отрасли в целом.

В числе недостатков в организации оплаты труда в связи необходимо также отметить высокую дифференциацию средней заработной платы в подотраслевом разрезе. Так, если уровень средней заработной платы в целом по связи принять за 100 %, то в электросвязи (без учета новых операторов) она составляет 125 %, в организациях радиосвязи, радиовещания и телевидения — 200 %, а в подотрасли почтовой связи — только 65 %. Такая ситуация объясняется в основном недостаточными объемами государственных дотаций в почтовую подотрасль и другими объективными факторами. В то же время для улучшения материального положения работников почтовой связи организациям подотрасли необходимо проводить более активную работу по внедрению новых, в том числе непрофильных услуг и форм обслуживания потребителей. Это положительно скажется на росте доходов и расширит возможности для усиления материального стимулирования работников почтовых служб.

6. Системы и формы оплаты труда в связи

Объективность оценки затрат и оплаты труда конкретных видов в зависимости от его качественных особенностей и условий, в которых он протекает, обеспечивается на основе использования тарифной системы оплаты труда.

Тарифная система оплаты труда представляет собой совокупность регламентирующих документов, с помощью которых осуществляется дифференциация и регулирование заработной платы различных групп и категорий работающих в зависимости от их квалификационного уровня, условий, тяжести, ответственности и интенсивности труда.

Тарифная система оплаты труда рабочих связи включает тарифно-квалификационные справочники, тарифные сетки и тарифные ставки.

Основой тарифной системы оплаты труда работников, занятых управлением и организацией производства, инженерно-технических работников и специалистов является Квалификационный справочник должностей руководителей, специалистов и служащих, схемы должностных окладов, дифференцированные в зависимости от квалификационного уровня

(категории) работников и присвоенного им тарифного разряда по оплате труда. Переход к рыночной экономике привел к появлению в организациях связи новых профессий и специальностей работников, связанных с решением задач маркетинговой деятельности: менеджеров, маркетологов, специалистов по рекламе, связям с общественностью и т.п., квалификационные требования к которым не всегда отражены в действующих нормативных документах. Поэтому операторы самостоятельно разрабатывают должностные инструкции, в которых отражаются квалификационные требования к специалистам данных профессий.

Общей компонентой всех рассмотренных тарифных систем являются также районные коэффициенты к тарифным ставкам и окладам, отражающие различия в стоимости рабочей силы в зависимости от географического расположения предприятия и климатических условий, в которых протекает трудовая деятельность.

Назначение тарифно-квалификационного справочника и других аналогичных документов состоит в тарификации работ и присвоении соответствующих разрядов выполняющим их работникам. Существуют межотраслевые и отраслевые тарифно-квалификационные справочники. В последних отражаются специфические виды деятельности, характерные только для конкретной отрасли. Принципы построения этих нормативных документов одинаковы и состоят в следующем. Каждый из них содержит квалификационные характеристики для соответствующих профессий, специальностей или должностей, сгруппированных в разделы по производствам и видам работ. Квалификационные характеристики, как правило, состоят из двух разделов. Первый содержит подробное описание работ, которые должен выполнять работник данной квалификации. Во втором разделе определяется перечень теоретических знаний и практических навыков, которыми должен обладать исполнитель соответствующей профессии и квалификации.

Таблица 1.

Единая тарифная сетка								
Разряд оплаты труда	1	2	3	4	5	6	7	8
Тарифный коэффициент	1,0	1,11	1,23	1,36	1,51	1,67	1,84	2,02

Разряд оплаты труда	10	11	12	13	14	15	16	17
Тарифный коэффициент	2,44	2,69	2,99	3,12	3,36	3,62	3,90	4,20

Присвоение работнику определенного тарифного разряда служит основанием для оплаты труда в соответствии с его тарифно-квалификационным разрядом. С этой целью разрабатываются специальные тарифные сетки, используемые для оплаты труда исполнителей различного квалификационного уровня.

Тарифная сетка — это действующая в отрасли или в организации совокупность тарифных разрядов и соответствующих им тарифных коэффициентов, которые дают возможность отнести данную работу к определенной квалификационной группе. Тарифный коэффициент показывает, во сколько раз уровень оплаты труда работ *n*-го разряда выше уровня оплаты труда первого разряда.

В настоящее время на предприятиях многих отраслей экономики, включая организации связи, для соизмерения затрат труда работников различного квалификационного уровня используется Единая тарифная сетка (ЕТС), которая разработана для оплаты труда в государственном секторе экономики страны (табл. 7.1). Из таблицы видно, что ЕТС содержит 18 разрядов по оплате труда и соответствующее число тарифных коэффициентов. Это обеспечивает достаточно высокую дифференциацию оплаты труда различного качества, сложности и ответственности. Ею предусмотрена дифференциация шага сетки по мере возрастания разрядов. Высший, 18-ый разряд в 4,5 раза превышает начальный уровень заработной платы, являющийся минимумом, установленным государством. Периодически тарифные коэффициенты пересматриваются с тем, чтобы более объективно учесть сложность труда при его оплате, а с другой — предотвратить необоснованно высокие различия в оплате труда работников близкой квалификации.

ЕТС принята в качестве отраслевой тарифной сетки (ОТС), которая охватывает все группы работников — от рабочих связи до руководителей различного уровня. При этом рабочие и младший обслуживающий персонал тарифицируются с 1 по 7 разряд, служащие (руководители, специалисты и технические исполнители) — со 2 по 18 разряд. Тарификация должностей служащих является сквозной по всем предприятиям основной деятельности независимо от места приложения труда. Так, для экономистов различных специальностей, где бы они ни работали, предусмотрена тарифная сетка в диапазоне 8—14 разрядов, для главных специалистов (экономистов, бухгалтеров, энергетиков и т.д.) — в диапазоне 13—16 разрядов. Конкретный тарифный разряд по оплате труда устанавливается работникам в зависимости от сложности выполняемых функций, ответственности за труд и других параметров, характеризующих требования к профессиональному уровню исполнителей.

Негосударственные телекоммуникационные компании могут применять по своему усмотрению другие тарифные системы и тарифные сетки, не связанные с ЕТС.

Денежная оценка труда различной квалификации выражается тарифными ставками. Тарифные ставки определяют абсолютный размер оплаты труда различных групп и категорий рабочих в единицу времени. В зависимости от выбранной единицы рабочего времени тарифные ставки могут быть часовые, дневные и месячные (оклады). Минимальный размер тарифной ставки (оклада) низшего разряда в целом по стране

устанавливается государством, которое следит за тем, чтобы на любом предприятии независимо от его ведомственной принадлежности и формы собственности фактическая оплата была не ниже установленного минимума. В отдельных отраслях экономики могут быть установлены свои минимальные тарифные ставки (оклады), но не ниже гарантированного государством минимума.

В отрасли связи минимальный размер тарифных ставок в разрезе подотраслей закрепляется в Отраслевом тарифном соглашении. Он существенно превышает размер минимальной оплаты труда, установленный на государственном уровне. Отдельные компании могут устанавливать более высокие размеры минимальной оплаты труда исходя из своих финансовых возможностей, что отражается в коллективных договорах и соглашениях, заключаемых между работодателями и трудовыми коллективами или представляющими их органами, например, профсоюзами. В настоящее время ведется активная работа по приближению минимального уровня оплаты труда в организациях связи к величине прожиточного минимума в соответствующем регионе.

Тарифные ставки рабочих конкретного разряда определяются умножением ставки первого разряда на соответствующий коэффициент тарифной сетки.

Тарифные ставки и оклады учитывают только основную заработную плату. Условия, тяжесть, вредность, напряженность труда, значимость сферы его приложения, местные особенности, количественные и качественные показатели индивидуальных и коллективных результатов работы учитываются посредством других элементов заработной платы. Здесь имеются в виду установленные законодательством районные коэффициенты к заработной плате, доплаты и надбавки за особые (вредные и тяжелые) условия труда, а также применяемые в организациях связи системы надбавок и премий, по отношению к которым тарифная ставка (оклад) как оплата за норму труда является основой формирования всего заработка.

В последние годы в некоторых компаниях связи и других отраслей экономики применяется бестарифная система (модель) оплаты труда. Ее суть состоит в том, что средства, направляемые на потребление, делятся между членами трудового коллектива пропорционально их личному вкладу в общие результаты труда. Личный вклад каждого работника определяется его квалификационным уровнем, коэффициентом трудового участия (КТУ) и фактически отработанным временем.

Основным показателем индивидуальной отдачи труда является квалификационный уровень. Он может определяться различными методами: на основе разработанной в компании тарифной сетки, Единой или Отраслевой тарифной сетки либо путем определения соотношения между месячной тарифной ставкой (окладом) каждого работника и минимальной заработной платой в данной организации.

Коэффициенты трудового участия — это относительные показатели, характеризующие личные производственные достижения работников и их индивидуальный вклад в общие результаты производственной деятельности компании. КТУ каждого работника определяется в соответствии с разработанным в организации Положением по оплате труда, которое устанавливает важнейшие показатели для оценки качества работы каждого члена коллектива и количественную меру в баллах или относительных единицах для повышения индивидуальных коэффициентов за достижение высоких результатов труда или их снижения за упущения в работе. Индивидуальные КТУ определяются либо непосредственным начальником исполнителя, либо на собрании первичного производственного коллектива.

Причитающийся исполнителю месячный заработок в условиях бестарифной системы рассчитывается по следующей схеме. Вначале определяется произведение показателей квалификационного уровня, фактически отработанного за отчетный период времени и индивидуального коэффициента трудового участия для каждого члена трудового коллектива. Он характеризует количество баллов, заработанных каждым работником. Затем рассчитывается общая сумма баллов, заработанная всеми работниками предприятия, и размер средств, предназначенных на потребление, приходящийся на оплату одного балла, который определяет денежное вознаграждение («стоимость») за каждый балл. При этом в состав средств на потребление не включается сумма, направляемая на выплату дивидендов и процентов по акциям и вкладам работников в имущество предприятия. Заработная плата каждого работника определяется путем умножения числа заработанных им баллов на «стоимость» одного балла.

Несомненным достоинством рассмотренной системы оплаты труда является то, что используемая в ней методика определения квалификационного уровня работника создает большие возможности для оценки качества его труда и роста квалификации по сравнению с системой тарифных разрядов. Дело в том, что проработав в компании 10 -15 лет, кадровые работники имеют высшие разряды, определяющие максимальный размер тарифных ставок. То есть ни в моральном, ни в материальном плане у них нет перспективы формального роста квалификации. Фактически же опыт и производственные навыки у таких работников постоянно совершенствуются, что и находит свое отражение в изменении квалификационного уровня, который может повышаться в течение всей их трудовой деятельности.

Повышение стимулирующей роли бестарифной системы оплаты труда обусловлено также тем, что в данном случае заработная плата работника связана не только с его квалификацией, отработанным временем и личными показателями трудовой деятельности, но и с конечными результатами работы всей компании. Это обусловлено тем, что размер средств, направляемых на потребление, непосредственно зависит от объема предоставляемых услуг, доходов и расходов оператора и получаемой прибыли.

Несмотря на то, что рассмотренная система оплаты труда носит название «бестарифной», в ней при определении квалификационного уровня используется система тарифных коэффициентов. Поэтому полный отказ от тарифной системы как механизма регулирования оплаты труда с учетом его качества и сложности является не обоснованным. Тарифная система в той или иной форме применяется во всех странах с развитой рыночной экономикой, причем она постоянно развивается с учетом изменения организационных, экономических и социальных условий.

Зарубежный опыт оплаты труда показывает, что совершенствование тарифной системы происходит по следующим направлениям:

- формирование трехзвенного механизма регулирования оплаты труда с помощью рынка труда, государственного регулирования и тарифных соглашений или коллективных договоров, принимаемых непосредственно в компаниях;
- отказ от применения традиционных форм оплаты по количественным результатам в их числом виде;
- поощрение работников, повышающих квалификацию, совмещающих профессии и функции, более полная оценка личных заслуг;
- распространение коллективных форм материального стимулирования по результатам деятельности первичных производственных коллективов и компании в целом.

Тарифная система оплаты труда устанавливает необходимые исходные данные для оценки различных видов труда. Порядок же исчисления заработной платы работников определяется принятой в организации формой оплаты труда. В практике организации оплаты труда используются две основные формы — сдельная и повременная, а также их модификации.

При сдельной форме оплаты труда заработная плата работнику начисляется за каждую единицу выполненной работы или изготовленной продукции по заранее установленным расценкам. Сдельная форма в зависимости от способа учета выработки и применяемых видов дополнительного поощрения подразделяется на прямую сдельную, косвенно сдельную, сдельно-премиальную, сдельно-прогрессивную и аккордную.

При прямой сдельной форме заработной платы труд рабочего оплачивается по расценкам за единицу произведенной продукции, которые определяются делением тарифной ставки определенного разряда работы на установленную для данной операции норму выработки. Эта форма оплаты труда создает большую личную материальную заинтересованность рабочего, но слабо стимулирует его в достижении общих по производственному подразделению или организации в целом высоких результатов деятельности, в повышении качества и экономном расходовании материальных ресурсов.

При косвенно сдельной форме, которая нашла наибольшее распространение при оплате труда рабочих, обслуживающих основное производство, размер их заработка ставится в прямую зависимость от результатов труда обслуживаемых рабочих-сдельщиков. Общая заработная

плата рассчитывается либо путем умножения ставки вспомогательного рабочего на средний процент выполнения норм обслуживаемых рабочих-сдельщиков, либо умножением косвенно сдельной расценки на фактический выпуск продукции обслуживаемых рабочих.

При сдельно-премиальной форме рабочий сверх заработка по прямым сдельным расценкам дополнительно получает премию за определенные количественные и качественные показатели в соответствии с действующим на предприятии положением о премировании.

В основе сдельно-прогрессивной формы оплаты труда лежит определение заработка рабочего в пределах установленных норм выработки на основе прямых сдельных расценок, а при выработке сверх этих норм — по повышенным расценкам.

При аккордно-сдельной форме расценки устанавливаются не на отдельные операции, а на весь объем работы или ее законченный этап. Размер аккордной оплаты определяется на основе действующих норм времени (выработки) и расценок. В большинстве случаев аккордный наряд составляется на комплекс технологически взаимосвязанных операций, в выполнении которых участвуют несколько исполнителей, поэтому аккордную оплату можно отнести к коллективной форме оплаты труда. Ее преимущество, как было сказано выше, состоит в повышении материальной заинтересованности каждого члена трудового коллектива в общих результатах труда. Следует также иметь в виду, что при аккордно-сдельной оплате широкое распространение получило премирование рабочих за сокращение сроков выполнения заданий, что усиливает стимулирующую роль этой формы в росте производительности труда.

Эффективное применение сдельной формы оплаты труда и ее модификаций возможно при соблюдении следующих условий:

- имеются количественные показатели выработки, объективно отражающие затраты труда;
- рабочим созданы реальные возможности для увеличения выпуска объема услуг по сравнению с установленными нормами;
- существует необходимость увеличения объема услуг или выполняемых работ на данном рабочем месте;
- налажен точный учет предоставляемых услуг или выполненного объема работ;
- рост выработки исключает ухудшение качества предоставляемых услуг, нарушение технологии производства и техники безопасности.

Анализ вышеперечисленных условий указывает на невозможность широкого применения сдельной формы оплаты труда в эксплуатационных организациях связи. Это обусловлено в основном двумя факторами, отражающими особенности отрасли и создаваемого в ней продукта. Во-первых, объем поступающей нагрузки неравномерен и ограничивается спросом на услуги связи, а это значит, что необходимые условия для выполнения и перевыполнения действующих норм созданы быть не могут.

Во-вторых, повышенные требования к качеству в отрасли связи вследствие невозможности замены услуг, не отвечающих установленным качественным нормативам, при использовании сдельной оплаты могут не выполняться. Следует также учитывать, что в условиях совпадения во времени процессов производства и потребления услуг невозможен предварительный контроль качества и весь брак доходит до потребителя. В телекоммуникационных компаниях сдельную форму оплаты труда можно применять на ремонтных работах, при выполнении работ по развитию сети, когда они должны быть выполнены в предельно сжатые сроки. Наиболее же широко и эффективно сдельная форма оплаты применяется в организациях строительного комплекса связи.

Повременная форма оплаты труда, которая является основной в отрасли связи, имеет два вида — простую и премиальную.

При простой повременной форме размер заработной платы зависит от тарифной ставки, соответствующей присвоенному квалификационному разряду, или оклада и отработанного времени. Для повышения материальной заинтересованности работников в повышении производительности труда и качества предоставляемых услуг к заработку, начисленному в зависимости от отработанного времени, выплачиваются премии, тем самым простая повременная форма оплаты модифицируется в повременно-премиальную.

Условиями эффективного применения повременной оплаты труда являются надежный учет фактически отработанного времени, объективная тарификация рабочих, руководителей, специалистов и служащих, широкое применение напряженных норм и нормативов, регламентирующих организацию труда по каждой функциональной группе работающих.

В целях повышения стимулирующей роли заработной платы наряду с основным заработком, начисляемым с учетом действующих систем и форм оплаты труда, работники получают премии за достижение высоких показателей работы. Система премирования работников связи основана на широкой самостоятельности операторов в выборе методов материального поощрения исполнителей за высокие производственные результаты. Они разрабатывают показатели и условия премирования для каждой категории работников, определяют источники и сроки выплаты премий с учетом специфики своей работы, целей и задач, стоящих перед организацией, принятой политики материального поощрения производственного персонала и финансовых возможностей по ее практической реализации.

Основным критерием для выбора показателей премирования является непосредственная зависимость их выполнения от конкретных работников, а также их влияние на общие результаты производственной деятельности коллектива. Особое значение в организациях связи имеет также взаимосвязь между количественными и качественными показателями труда.

Размер премиальных выплат ставится в зависимость от таких важнейших показателей работы, как выполнение плана развития средств связи, обеспечение своевременности расчетов по платежам, соблюдение

установленных уровней качества работы средств связи. За не обеспечение указанных показателей величина премии снижается либо не выплачивается вовсе. Как правило, процент премий, выплачиваемый руководящим работникам, не может превышать максимального процента премий работникам, сложившегося по компании в целом по результатам производственно-коммерческой деятельности за отчетный период.

Положение о премировании работников компании утверждается ее директором после согласования с профсоюзной организацией. Условиями для начисления премий непосредственным исполнителям являются выполнение показателей, зависящих от их личного вклада в общие результаты деятельности филиала или конкретного структурного подразделения. В их число, как правило, включаются такие показатели, как выполнение плана-задания по развитию, норм выработки, плана по доходам, снижение дебиторской задолженности, работа без брака, устранение повреждений в контрольные сроки, соблюдение трудовой и производственной дисциплины, правил технической эксплуатации и техники безопасности и др.

При невыполнении установленных условий процент премии за отчетный период снижается или работник, виновный в производственных упущениях, лишается ее полностью

Источниками премирования в организациях связи являются фонд оплаты труда и часть прибыли, остающаяся в ее распоряжении. Из фонда оплаты труда выплачиваются, чаще всего, премии рабочим, а за счет прибыли формируется премиальный фонд для материального стимулирования всех работников коллектива. Существует практика, когда в премиальный фонд направляется часть доходов, полученных компанией сверх их запланированной величины, что повышает экономическую заинтересованность всего производственного персонала в увеличении клиентской базы и росте объемов оказываемых потребителям услуг.

В современных условиях значительно изменяется роль премий в стимулировании труда. Раньше они выплачивались не только за перевыполнение, но и за выполнение производственного задания (норм времени, выработки, обслуживания и др.). Это не соответствовало самой сути премий как дополнительного материального вознаграждения за высокие производственные результаты и достижения в труде, превышающие общественно-необходимую норму. Применение премий именно в таком качестве обязательно предполагает соблюдение, по крайней мере, следующих требований:

- премия должна выплачиваться не за выполнение, а за перевыполнение установленных норм труда;
- размер премий определяется только величиной результата, превышающего эту норму;
- премии должны иметь своим источником часть дополнительно получаемого экономического эффекта, обусловленного более

рациональным использованием рабочей силы и других производственных ресурсов;

- абсолютное денежное выражение премии должно быть достаточно весомым по отношению к основному заработку.

С учетом этих требований в телекоммуникационных компаниях все более широкое распространение получают системы материального поощрения работников, позволяющих более тесно увязать премирование с конкретными результатами труда персонала. По мнению специалистов в области управления человеческими ресурсами, в наибольшей степени поставленной задаче соответствует известный в мировой практике метод «Management by objectives (MBO)» или в переводе «Управление по целям». В его основе лежит предвидение возможных результатов труда и планирование путей их достижения. Он также увязывает переменную (премиальную) часть вознаграждения работников с конкретными достигнутыми ими результатами, например, с ростом доходов и выручки, числом заключенных с абонентами договоров на обслуживание и др.

Практическая реализация метода MBO предполагает установление на конкретный период (год, квартал) для компании, ее филиалов, производственных подразделений и отдельных сотрудников четких задач (показателей), от которых зависит размер их премий. Важно, чтобы выполнение этих задач непосредственно определялось усилиями конкретных исполнителей или производственных структур компании в соответствии со спецификой их деятельности. Количество таких задач не может быть большим для каждого уровня (оптимальным считается не более 3 — 5 основных задач), но все они должны иметь количественное измерение и быть реалистичными с точки зрения ресурсного обеспечения и времени достижения. Саму систему оценки необходимо ориентировать на конечный результат, а не на усилия, затраченные в процессе реализации поставленной цели.

Кроме того, важной тенденцией в системе оплаты труда работников связи являются изменения в структуре заработной платы персонала по уровням ответственности. Суть этой тенденции состоит в том, что соотношение между относительно постоянной частью трудовых доходов сотрудников (основная и дополнительная заработная плата) и переменной их частью (различного рода премии) должно быть дифференцировано по категориям работников, в зависимости от их положения в иерархии управления организацией. Чем ниже этот уровень, то есть чем уже круг задач и сфера ответственности конкретного исполнителя за общие результаты работы компании, тем весомее должна быть постоянная часть трудовых доходов. Для руководителей высшего звена, которые несут ответственность за производственно-коммерческую деятельность всей организации, более значимой должна быть премиальная часть как оценка их вклада и важный мотивационный фактор повышения эффективности работы всей компании.

По периодичности выплат премии могут быть ежемесячными, ежеквартальными и по итогам работы за год. Во многих странах с развитой рыночной экономикой и в некоторых отечественных коммерческих фирмах, в том числе телекоммуникационных, премии из прибыли (бонусы) выплачиваются 1 — 2 раза в год. По своей абсолютной величине они достаточно высоки, что делает их мощным материальным стимулом для усиления заинтересованности работников в повышении эффективности работы компании в целом. Средства же фонда оплаты труда, предусмотренные на текущее премирование, часто используются на повышение тарифных ставок и окладов, что позволяет усилить значимость труда и социальную защищенность работников.

Очевидно, что опыт материального стимулирования труда, накопленный в зарубежных компаниях может быть полезен и для узбекских операторов с учетом адаптации к реальным условиям их деятельности на отечественном рынке связи. При этом основными критериями должны быть повышение экономической эффективности производства, высокое качество услуг и культуры обслуживания потребителей, а также улучшение материального положения работников.

Тесты 7:

1. Что формирует экономический потенциал предприятия?
 - a) материальные ресурсы
 - b) финансовые ресурсы
 - c) трудовые ресурсы
 - d) все ответы верны
2. Производительность труда – это...
 - a) объем услуг, производимым одним работником за единицу времени
 - b) количественное выражение числа потребительных стоимостей конкретного вида услуг за отдельный промежуток времени
 - c) затраты времени на создание единицы услуг.
 - d) возможность пользователей передавать информацию в нужное время и в нужном месте
3. На какие виды подразделяется повременная форма оплаты труда?
 - a) сдельно-премиальная и аккордная
 - b) простая и премиальная
 - c) аккордная и простая
 - d) сдельная и премиальная
4. К какой категории специалистов относят главного бухгалтера?
 - a) сотрудники функциональных служб
 - b) инженерно-технические работники, осуществляющие эксплуатационное обслуживание средств связи
 - c) руководители
 - d) нет правильного ответа

5. Трудовая деятельность, требующая определенной совокупности специальных теоретических знаний и практических навыков, необходимых для выполнения определенного вида работ в какой-либо отрасли производства – это...
- a) работа
 - b) производство
 - c) стаж
 - d) профессия
6. Зарботная плата – это...
- a) объем услуг, производимым одним работником за единицу времени
 - b) количественное выражение числа потребительных стоимостей конкретного вида услуг за отдельный промежуток времени
 - c) материальное вознаграждение, выраженное в денежной форме, выплачиваемое работнику в виде компенсации за использование его труда
 - d) цена трудовых ресурсов, задействованных при создании товаров или услуг
7. Каких видов различают заработную плату?
- a) реальная
 - b) номинальная
 - c) сдельная
 - d) правильные ответы а) и b)
8. При какой форме оплаты труда работник получает за каждую единицу выполненной работы?
- a) сдельная
 - b) сдельно-премиальная
 - c) простая
 - d) аккордная
9. Какова роль премий?
- a) помогают руководить рабочей силой
 - b) стимулируют труд
 - c) удовлетворяют потребности управляющих
 - d) нет правильного ответа
10. Что входит в состав тарифной системы оплаты труда рабочих связи?
- a) тарифно-квалификационные справочники
 - b) тарифные сетки
 - c) тарифные ставки
 - d) все ответы верны

ТЕМА 8. ОЦЕНКА ТРУДА МЕНЕДЖЕРОВ

1. Оценка труда, этапы оценки труда
2. Оценка работы менеджеров
3. Примеры методов оценки труда
4. Группировка видов труда по разрядам
5. Основные элементы оплаты труда менеджеров

1. Оценка труда, этапы оценки труда

Оценка труда — мероприятия по определению соответствия количества и качества труда требованиям технологии производства.

Оценка труда дает возможность решить следующие кадровые задачи:

- оценить потенциал для продвижения и снижения риска выдвигания некомпетентных сотрудников;
- снизить затраты на обучение;
- поддерживать у сотрудников чувства справедливости и повышать трудовую мотивацию;

- организовать обратную связь сотрудникам о качестве их работы;

- разрабатывать кадровые программы обучения и развития персонала.

Для организации эффективной системы оценки результативности труда работников необходимо:

- установить стандарты результативности труда для каждого рабочего места и критерии ее оценки;
- выработать политику проведения оценок результативности труда (когда, как часто и кому проводить оценку);
- обязать определенных лиц производить оценку результативности труда;
- вменить в обязанность лицам, проводящим оценку, собирать данные о результативности труда;

- обсудить оценку с работником;

- принять решение и документировать оценку.

Этапы оценки труда на конкретном рабочем месте предполагают:

- описание функций;
- определение требований;
- оценку по факторам (конкретного исполнителя);
- расчет общей оценки;
- сопоставление со стандартом;
- оценку уровня сотрудника;
- доведение результатов оценки до подчиненного.

Для того чтобы процедуры оценки труда были эффективны на каждом конкретном предприятии, они должны отвечать следующим требованиям:

- используемые критерии должны быть понятны исполнителю и оценщику;

- информация, используемая для оценки, должна быть доступна;

- результаты оценки должны быть связаны с системой поощрения;

- система оценки должна соответствовать ситуационному контексту.

Говоря о системах оценки труда, можно выделить три основных уровня оценки:

	<i>Уровень оценки</i>	<i>Периодичность</i>	<i>Метод</i>	<i>Возможности использования</i>
1.	<i>Повседневная оценка профессиональной деятельности (сильных и слабых сторон)</i>	Один раз в день, один раз в неделю	Анкетирование по фактическим действиям Обсуждение	Обратная связь с оцениваемым с целью модификации поведения и обучения
2.	<i>Периодическая оценка исполнения обязанностей</i>	Один раз в полгода, год	Анкетирование по фактическим действиям и результатам труда Интервью Обсуждение	Определение перспективы и разработка совместных целей
3.	<i>Оценка потенциала</i>	Разовая, перманентная	Тестирование Центр оценки	Построение кадрового прогноза, планирование карьеры

2. Оценка труда менеджеров

Несмотря на сомнения в рациональности уровней оплаты руководителей, оценка труда все же играет важную роль в определении "цены" труда руководителей и менеджеров - по крайней мере во многих фирмах.

Основной подход, используемый большинством крупных компаний, состоит в том, что для обеспечения некоторой степени равенства между разными подразделениями разбивают все должности руководителей и менеджеров на несколько категорий, определив для каждой из них "вилку" зарплаты.

Для определения уровня оплаты менеджеров могут быть использованы формальные и неформальные методы. Формальный метод состоит в сборе

данных с помощью исследователей рынка, тестов-опросников, резюме, специальных испытаний и др.

Неформальный же заключается в личном общении с работодателями и фирмами, занимающимися трудоустройством.

Если работник известен на рынке (имеет значимый рейтинг), то, как правило, он быстро находит себе работу (высококласных менеджеров, или, как их называют - топ-менеджеров, не так много). Их зарплата определяется после личного собеседования по договоренности и закрепляется в контракте.

Оплата через оценку труда

Чтобы правильно оплатить труд обычного работника, его сначала необходимо правильно оценить. Оценка труда производится в соответствии с относительной ценностью выполняемых работ. Она включает в себя формальное и систематическое сравнение различных видов труда для определения ценности одного вида труда по сравнению с другим.

Основа оценки труда состоит в том, чтобы сравнить содержание различных видов труда, например по требуемым физическим усилиям, ответственности, навыкам.

Существует множество способов оценки труда.

Можно воспользоваться оплатой по аналогу, собственной интуицией или же выделить ряд факторов, исходя из которых объективно охарактеризовать содержание труда и оценить его. При этом могут быть применены различные методы.

Например, метод оценки труда, пропагандируемый консалтинговой фирмой "Хэй", базируется на трех таких факторах: ноу-хау (новизна решения задач), самостоятельность в разрешении проблем и собственная ответственность работника.

Определение зарплаты менеджеров и специалистов

Разработка системы оплаты труда менеджеров и специалистов во многом аналогична разработке системы оплаты для всех остальных работников. Основная цель этой системы та же: привлечь хороших работников и поддерживать их преданность делу.

Основные методы оценки труда - например, классификация видов труда, ранжирование или балльная оценка - практически столь же подходят для оценки труда менеджеров и специалистов, как и для оценки труда на производстве или в канцелярии.

Но оценка труда менеджеров и специалистов таким образом только частично позволяет ответить на вопрос, как платить этим работникам, потому что их труд по ряду признаков отличается от труда на производстве или в канцелярии.

Во-первых, для труда менеджеров и специалистов качественные факторы, такие как способность рассуждать и решать проблемы, имеют большее значение, чем для труда производственных рабочих или клерков.

Во-вторых, существует тенденция платить менеджерам и специалистам за их способности - на основе результатов труда или того, что они в

принципе умеют делать, а не за "статические" требования вроде "условий труда".

Все это приводит к тому, что системы оплаты труда менеджеров и специалистов начинают играть второстепенную роль. На первый план выходят: премии (бонусы), оплата за результат, оплата в зависимости от результатов труда всей организации.

3. Примеры методов оценки труда

Метод оценки труда с помощью ранжирования

Самый простой метод оценки труда - ранжирование (ranking method) всех видов труда, обычно на основе некоего обобщенного фактора, например "сложности работы". Ранжирование видов труда состоит из нескольких этапов.

1. Сбор информации о труде. Первый шаг - исследование труда. Составляется должностная инструкция для каждого вида труда, чтобы затем использовать ее (обычно) в качестве базы для ранжирования. Иногда составляют также квалификационные требования (или карту организации труда), но обычно ранжирование труда проводится для всей работы в целом, а не для ряда операций.

2. Выбор экспертов и видов труда для ранжирования. Часто не имеет смысла составлять один и тот же рейтинг для всех видов труда, которые есть в организации. Более обычная процедура - ранжирование видов труда по подразделениям, или "по классам" (т. е. производственные рабочие, канцелярские служащие). При этом теряет смысл, например, непосредственное сравнение, скажем труда агентов по сбыту и труда на конвейере.

3. Выбор ключевых факторов. В методе ранжирования обычно используется только один фактор (сложность труда, например). Если их много, то определяется рейтинг каждого фактора в отдельности.

4. Ранжирование видов труда. Определяется ранг каждого вида труда. Самый простой способ сделать это - выдать каждому члену комитета набор карточек, на каждой из которых приводится краткое описание вида труда. Затем на карточках проставляются ранги от самого низкого до самого высокого. Некоторые менеджеры используют "метод поочередного ранжирования", чтобы процедура давала более точные результаты. Здесь член комитета, взяв карточки, выбирает сначала карточку с самым высоким рангом, затем с самым низким, потом - с самым высоким и самым низким из оставшихся и т. д. до тех пор, пока не будут проранжированы все карточки. Так как обычно выбирать крайние оценки проще, такой подход упрощает процедуру ранжирования.

5. Комбинация рейтингов. Обычно несколько экспертов ранжируют виды труда независимо друг от друга. После этого комитет может просто усреднить результаты ранжирования.

Метод "за" и "против"

Это самый простой метод оценки труда. Он обычно дешевле, чем другие методы, и отнимает меньше времени.

Один из его недостатков - существование тенденции: полагаться на субъективные оценки людей. Как и ранжирование, этот метод не дает никаких критериев для измерения относительной ценности одного вида труда. Один вид труда может на самом деле быть в пять раз ценнее, чем другой, но при такой системе вы будете знать только, что одна работа имеет более высокий рейтинг по сравнению с другой.

Ранжирование обычно уместно в небольших организациях, которые не могут позволить себе тратить время и деньги на разработку более сложной системы.

Метод классификации видов труда

Метод классификации (или градации) видов труда (classification (or grading) method) - это простой и широко используемый метод, заключающийся в том, что виды труда разбиваются на группы. Эти группы называются категориями (classes), если в них входят только сходные виды труда (например, "судебный исполнитель IV категории"), или разрядами (grades), если в них входят виды труда, одинаковые по сложности, но отличающиеся по другим признакам.

Существует несколько способов классификации видов труда. Один из них - составление "описаний разрядов" (аналог должностной инструкции) и распределение видов труда по категориям на основе этих описаний.

Другой способ - разработка правил классификации для каждой категории (например, сколько независимых суждений, навыков, физических усилий и т. д. требует каждая категория видов труда). Затем по этим правилам можно классифицировать виды труда.

Следует выбрать ряд ключевых факторов, а затем разработать описания классов или разрядов, описывающих каждый класс (разряд) с точки зрения количества или уровня компенсируемых факторов. В системе классификации можно использовать следующие факторы: 1) сложность и разнообразие труда; 2) подчинение и руководство; 3) самостоятельность суждения; 4) требуемая оригинальность; 5) природа и цели взаимоотношений с сотрудниками; 6) ответственность; 7) опыт; 8) необходимые знания.

На основе этих факторов составляют описание разряда (grade description). После этого оценочный комитет рассматривает все должностные инструкции и распределяет все виды труда по категориям или разрядам.

Описание включает те категории должностей, где обязанности человека заключаются в исполнении некоторых действий под непосредственным руководством при ограниченной свободе проявления собственных независимых суждений или при полном отсутствии такой свободы, например:

А) простейшая рутинная работа в офисе, в бизнесе или на государственной службе;

Б) элементарная работа подчиненного технического характера в научной, технической или профессиональной сфере.

Включает категории должностей, где обязанностью человека является, например:

А) выполнение под непосредственным руководством при ограниченной свободе выражения независимых суждений рутинной работы в офисе, в бизнесе или на государственной службе или сопоставимой технической работы ограниченного и подчиненного характера в научной, технической или профессиональной сфере, требующей некоторой профессиональной подготовки или опыта;

Б) выполнение другой работы аналогичного значения, сложности и ответственности, требующей подобной же квалификации.

Или:

А) выполнение под непосредственным или общим руководством относительно сложной и ответственной работы в офисе, в бизнесе или на государственной службе или сопоставимой технической работы подчиненного характера в профессиональной, научной или технической сфере, требующей в любом случае:

1) определенной профессиональной подготовки или опыта,

2) профессиональных знаний в определенной области,

3) в некоторой степени выражения независимых суждений в соответствии с хорошо известными методиками и процедурами;

Б) выполнение другой работы аналогичной значимости, сложности и ответственности, требующей сопоставимой квалификации. Включает те категории должностей, где обязанностью человека является, например: выполнение под непосредственным или общим руководством умеренно сложной и ответственной работы в офисе, бизнесе или на государственной службе или выполнение сопоставимой технической работы подчиненного характера в профессиональной, научной или технической сфере, требующей в любом случае: средней профессиональной подготовки, а также опыта работы на должностях низшего руководящего состава или иных. Метод классификации видов труда имеет несколько преимуществ (см. табл. 1).

Таблица 1.

Пример применения метода классификации труда

Должность	Месячная зарплата, сум
Менеджер	1000000
Бухгалтер	150000
Программист	180000
Кодировщик	100000
Системный администратор	200000
Уборщица	50000

Главное преимущество заключается в том, что работодатели в большинстве своем обычно классифицируют виды труда вне зависимости от того, какой метод оценки труда они используют. Это делается для того, чтобы избежать необходимости иметь дело с неуправляемым количеством видов труда и оценивать их. При использовании метода классификации труда все виды труда будут разделены заранее на несколько категорий. Недостаток в том, что трудно составить описание категории или разряда и использование их в значительной мере зависит от субъективных суждений. Все же многие работодатели успешно используют этот метод, и даже приходят к выводу, что большие затраты на использование формализованных количественных методов (таких, как два описанных ниже метода) окупают себя.

После ранжирования становится возможным определить место необходимой должности в составленном списке и соответствующую зарплату.

Балльный метод оценки труда

Балльный метод (point method) - более формализованный количественный метод оценки труда. Он включает в себя определение нескольких факторов, у каждого из которых может быть несколько степеней, а также степени, в которой каждый фактор присутствует в конкретном виде труда.

Предположим, что виды труда могут иметь пять степеней ответственности. Также предположим, что каждой степени каждого фактора приписывается определенное количество баллов. Когда оценочный комитет определит, в какой степени каждый из факторов (таких, как "ответственность") присутствует в труде, можно будет сложить соответствующие баллы по всем факторам и получить общую балльную оценку труда.

Таким образом, результатом будет количественный рейтинг каждого вида труда в баллах. Балльный метод - один из наиболее широко используемых методов оценки труда.

Метод оценки труда при помощи факторного сравнения

Факторное сравнение (factor comparison method) - это еще один количественный метод, включающий в себя решение вопроса: в каких видах труда выбранные факторы присутствуют в большей степени, чем в других. Это усовершенствованный метод ранжирования. В методе ранжирования обычно смотрят на каждый вид труда как на нечто единое и неделимое и ранжируют виды труда по некоторому обобщенному критерию, например по сложности труда. В методе факторного сравнения все виды труда ранжируются несколько раз: по одному разу на каждый выбранный компенсируемый фактор. Например, виды труда можно проранжировать сначала по фактору "навыки". Затем - по "требованиям к интеллекту" и так далее. Далее для каждого вида труда рейтинги суммируют, чтобы определить общий численный рейтинг труда. Этот метод также широко используется на практике.

4. Группировка видов труда по разрядам

Когда с помощью того или иного метода определена относительная ценность каждого вида труда, можно приступать к определению уровня оплаты каждого вида труда. Но перед этим бывает целесообразно сгруппировать виды труда по тарифным разрядам. Тем самым уменьшается разброс оплаты видов труда и сокращается суммарное время на их оценку.

Даже в небольших организациях существует тенденция как можно сильнее упростить структуру зарплаты. Вместо того чтобы управляться с сотнями тарифных ставок, фирма сосредоточивается, например, на 5 или 10 тарифных разрядах.

Тарифный разряд состоит из видов труда, приблизительно равных по сложности или важности согласно результатам оценки труда. Если был использован балльный метод, тарифный разряд состоит из видов труда, попадающих в один и тот же интервал по количеству баллов. Если было использовано ранжирование, разряд состоит из всех видов труда, ранги которых отличаются на 2-3 единицы.

При использовании классификации виды труда уже сгруппированы по категориям или разрядам. Обычно на каждый "кластер" видов труда (производственные рабочие, инженерно-технический персонал, служащие и др.) приходится 8-15 разрядов. Это значительно упрощает процедуру оплаты труда.

Определение линии зарплаты

Следующий шаг состоит в том, чтобы определить тарифную ставку для каждого из тарифных разрядов. Если нет надобности распределять виды труда по тарифным разрядам, то приходится определять тарифную ставку для каждого конкретного вида труда.

Тарифные ставки для каждого тарифного разряда (или для каждого вида труда) обычно определяются при помощи линии зарплаты (*wage curve*).

Линия зарплаты в графической форме показывает: по каким тарифным ставкам в настоящее время оплачивают виды труда, попавшие в тот или иной разряд, и сравнивает оплату с количеством баллов или рангом каждого вида труда или разряда, найденными при оценке труда. Тарифные ставки отмечают на вертикальной оси, а тарифные разряды (в баллах) - на горизонтальной. Эта кривая предназначена для того, чтобы показать соотношение между ценностью вида труда согласно результатам оценки труда одним из методов и текущей средней тарифной ставкой разряда.

Обычно тарифные ставки на графике - это те ставки, по которым платят в организации в настоящий момент. Если есть причины полагать, что теперешние тарифные ставки значительно расходятся с преобладающими на рынке ставками оплаты аналогичного труда, внутри каждого разряда выбирается "контрольный" вид труда и при помощи обзора зарплаты определяется ставка за него. Эти новые рыночные тарифные ставки затем изображаются на графике.

Корректировка тарифных ставок

Тарифные ставки для каждого разряда корректируются, т. е. исправляются ставки, далеко отходящие от установленной кривой, и (обычно) разрабатываются "вилки" оплаты (rate range).

Разработка "вилок" оплаты. Большинство работодателей не оплачивают все виды труда одного и того же разряда по одной и той же ставке. Вместо этого они разрабатывают "вилки" для каждого разряда, так что внутри каждого тарифного разряда может быть, например, 15 подразрядов ("ступенек") и соответствующих им тарифных ставок.

При использовании "вилок" для тарифных разрядов возникает несколько преимуществ. Во-первых, позиция работодателя на рынке труда становится более гибкой. К примеру, становится проще привлекать квалифицированных высокооплачиваемых работников на должность такого разряда, где минимальное значение "вилки" - оплаты для самого низкого разряда - может показаться работнику чересчур маленькой. "Вилки" оплаты позволяют также обеспечить разницу в оплате работников одного и того же разряда в зависимости от качества работы или стажа. Большинство работодателей старается, чтобы "вилки" немного перекрывались, чтобы более квалифицированные работники или те, у кого стаж больше, могли заработать больше тех, кто находится на первой ступеньке следующего по уровню оплаты разряда.

"Вилки" оплаты обычно строят вдоль кривой зарплаты. Один способ - волевым решением установить минимальную и максимальную оплату для каждого разряда, например 8 % от значения на кривой.

Есть и другой подход: некоторые работодатели допускают больший "размах" "вилки" для более высоких разрядов, что отражает растущее разнообразие требований и результатов для этих более сложных видов труда. Стратегия оплаты обуславливается политикой компании в этой области.

Борьба с отклонениями

Возможна ситуация, когда тарифные ставки для некоторых видов труда окажутся довольно далеко от линии зарплаты (или от "вилки" оплаты своего разряда). Это значит, что средняя оплата рассматриваемого вида труда в настоящий момент чересчур завышена или занижена по отношению к оплате остальных видов труда на фирме.

Если точка оказывается намного ниже линии зарплаты, возможно, следует поднять ставку. Если точка оказывается намного выше линии зарплаты, требуется снизить или заморозить зарплату.

Работникам, которым "недоплатили", следует повысить ставки до минимальной "вилки" их тарифного разряда (конечно, если вы хотите удержать людей и у вас есть финансовые возможности). Осуществить это можно либо немедленно, либо в один-два этапа.

Завышенные ставки обычно называют "красными кружками" (red circle), "галочками" (flagged), "переплатой" (overrates).

Существует несколько способов решения этой задачи.

Один способ - заморозить ставку работникам этой категории до тех пор, пока общее повышение зарплаты не приведёт их в соответствие с остальными.

Второй способ - перевести некоторых или всех работников на должности, где они смогут законно получать такую же зарплату, как сейчас.

Третий способ - заморозить ставки на шесть месяцев и за это время попытаться перевести таких работников на другую работу. Если это невозможно, то оплата труда работников будет снижена до максимума "вилки" их тарифного разряда.

Существуют две популярные альтернативы традиционной оценке труда:

- оплата, основанная на квалификации;
- оплата, сложившаяся на рынке.

Оплата, основанная на компетенции и квалификации

При оплате, основанной на квалификации, вам платят за широту, глубину знаний и навыков, которые вы можете использовать, а не за работу, которую вам в настоящее время поручили. Согласно одному эксперту, существует несколько ключевых различий между оплатой по квалификации и оплатой, основанной на оценке выполняемого труда.

1. **Необходима проверка квалификации.** При оплате выполняемой работы вы получаете плату вне зависимости от того, есть ли у вас знания и навыки, необходимые для эффективного выполнения этой работы. При оплате за квалификацию ваша основная зарплата привязана не к работе, а к вашим навыкам. Чтобы вам повысили зарплату, необходимо иметь документ, подтверждающий, что у вас есть знания и навыки, необходимые для выполнения работы.

2. **Эффект смены работы.** При оплате за выполняемую работу ваша зарплата автоматически меняется при смене работы. При оплате квалификации это не обязательно. Перед тем, как вам повысят зарплату, вы должны сначала продемонстрировать профессиональное мастерство, необходимое для новой работы.

3. **Стаж и другие факторы.** Система оплаты выполняемой работы часто привязана к стажу работы по данному разряду или к возрасту. Другими словами, чем дольше вы работаете, тем больше получаете, вне зависимости от того, насколько хорошо вы работаете. Система оплаты квалификации опирается на мастерство, а не на стаж.

4. **Возможности повышения квалификации.** Обычно (но не всегда) при использовании системы оплаты квалификации бывает больше возможностей повысить квалификацию, чем при системе оплаты за выполненную работу, из-за ориентации всей компании на приобретение квалификации. Из этого логически следует, что система оплаты за квалификацию увеличивает гибкость организации, упрощая переход рабочих с одной работы на другую. Ведь их квалификацию (и, следовательно, зарплату) проще "взять с собой".

Вероятно, относительная легкость и надежность формализованной системы количественной оценки труда и является главной причиной того, что количественные планы продолжают широко применяться.

Оплата на основе "рыночных цен"

Вторая основная альтернатива традиционной оценке труда - оценка труда напрямую на рынке.

Для этого необходимо составление всеобъемлющей и четкой должностной инструкции и затем сравнение цен на этот вид труда на рынке. Здесь в определенной степени оценка труда формируется рынком.

Однако в большинстве случаев рыночные цены узнают только для относительно небольшого числа "контрольных" видов труда. Остальные виды труда оцениваются в сравнении с ними.

Почему существуют количественные методы оценки труда?

По мнению экспертов, системы количественной оценки труда, такие как балльная оценка или факторное сравнение, все еще используют примерно 50-75 % всех фирм в США. Тому есть несколько причин:

- многие виды труда легко формализовать и нормировать (оценить);
- такие системы не ведут к конфликтам внутри коллектива;
- такие системы не способствуют перемещению персонала в зависимости от личных связей, симпатий и антипатий;
- такие системы позволяют экономить на заработной плате.

Можно добавить, что количественные методы оценки "работают" лучше с менее "зрелым" персоналом, чем с людьми, склонными к творчеству, инновациям, способными брать ответственность на себя и разумно рисковать.

5. Основные элементы оплаты труда менеджеров

Плата за труд менеджера состоит из пяти составляющих: оклада, льгот, краткосрочных стимулов, долгосрочных стимулов и привилегий.

Величина оклада менеджера обычно зависит от значимости работы человека для организации и от того, насколько хорошо человек выполняет свои обязанности. Как и для других видов труда, значимость работы человека обычно определяется путем исследования труда, обзора окладов и корректировки на основе этого уровня зарплаты.

Оклад - краеугольный камень платы за труд менеджера: ведь остальные элементы обычно наслаиваются на него, причем льготы, стимулы и привилегии обычно распределяются пропорционально базовому окладу менеджера.

Остальные четыре элемента - это льготы, краткосрочные и долгосрочные стимулы и привилегии (оплачиваемый отпуск, здравоохранение, услуги других работников, пенсия). Краткосрочные стимулы придуманы для того, чтобы награждать менеджеров за достижение краткосрочных целей (обычно в рамках одного года).

Цель долгосрочных стимулов - наградить человека за работу в течение длительного промежутка времени (например, за увеличение доли рынка). Привилегии начинаются там, где кончается сфера льгот. Обычно они предоставляются только ограниченному количеству руководителей в зависимости от их положения в организации и, возможно, от их прошлой деятельности.

Привилегии включают в себя пользование принадлежащими фирме автомобилями, яхтами, специальными столовыми для руководителей. В плате за труд менеджеров обычно больший упор делается на стимулирование результатов, чем в системах оплаты других работников: ведь результаты работы организации скорее непосредственно отражают вклад руководителей, чем работников нижнего эшелона.

Существуют серьезные споры в отношении того, что определяет оплату труда высших и средних руководителей и, следовательно, "стоят" ли они того, что им платят. Менеджерам нижнего звена управления платят обычно так, чтобы их средняя зарплата была на 10-25 % выше самой высокой зарплаты среди всех подчиненных им рабочих.

Оплата труда руководителей высшего звена - основная проблема.

Традиционная точка зрения состоит в том, что зарплата высшего руководства должна быть тесно связана с размером фирмы. Все же два эксперта, проверившие эту идею путем изучения соотношения между оплатой и ответственностью для 148 наиболее высокооплачиваемых руководителей в США, пришли к выводу, что степень ответственности руководителя (определяемая такими показателями, как итог баланса, объем выручки, общее количество акций компании, суммарная стоимость акционерного капитала, сумма прибыли корпорации) не является важным фактором в определении вознаграждения руководителя.

Вместо этого, заявляют эти исследователи, оплата труда руководителя по большей части определяется отраслью, в которой он работает, и "структурой власти в корпорации", так как президенты компаний, входящие также и в совет директоров, являются "в значительной степени своими собственными хозяевами".

Все же многие свидетельства противоречат друг другу. В одном из исследований, например, обнаружилось, что статистический анализ общей суммы денежного вознаграждения, выплачиваемого исполнительным директорам в 129 компаниях, показывает, что им в действительности платят как за ответственность, так и за результаты работы.

Также обнаружилось, что четыре компенсируемых фактора - размер компании, рентабельность, численность персонала и квалификация (или опыт) - были причиной разницы в оплате труда в 83 % случаев.

Именно поэтому существуют рациональные, вполне приемлемые и соблюдаемые многими правила, регулирующие размер денежного вознаграждения высшего руководства в производственных фирмах.

Тесты 8:

1. Что такое оценка труда?
 - a) мероприятия по определению соответствия количества и качества труда требованиям технологии производства
 - b) количественное выражение числа потребительных стоимостей конкретного вида услуг за отдельный промежуток времени
 - c) материальное вознаграждение, выраженное в денежной форме, выплачиваемое работнику в виде компенсации за использование его труда
 - d) цена трудовых ресурсов, задействованных при создании товаров или услуг
2. Какой метод соответствует периодической оценке исполнения обязанностей?
 - a) анкетирование по фактическим действиям
 - b) анкетирование по фактическим действиям и результатам труда
 - c) тестирование
 - d) центр оценки
3. Сколько этапов требуется для ранжирования оценки труда работников?
 - a) 3
 - b) 4
 - c) 5
 - d) 6
4. Какие существуют методы оценки труда?
 - a) метод классификации видов труда
 - b) балльный метод
 - c) метод "за" и "против"
 - d) все ответы верны
5. Что является целью долгосрочных стимулов?
 - a) наградить только ограниченное количество руководителей в зависимости от их положения в организации
 - b) наградить человека за работу в течение длительного промежутка времени
 - c) наградить работника за правильно принимаемые решения
 - d) наградить человека за проявленную инициативу
6. Какие факторы являются причиной разницы в оплате труда?
 - a) размер компании
 - b) рентабельность
 - c) численность персонала
 - d) все ответы верны
7. Какие кадровые задачи решает оценка труда?
 - a) оценивает потенциал для продвижения и снижения риска выдвигания некомпетентных сотрудников
 - b) снижает затраты на обучение

- c) поддерживает у сотрудников чувства справедливости, и повышать трудовую мотивацию
 - d) все ответы верны
8. Сколько существует уровней оценки труда менеджеров?
- a) 2
 - b) 3
 - c) 4
 - d) 5
9. К какому уровню оценки труда менеджеров относятся методы тестирования и центры оценки?
- a) повседневная оценка профессиональной деятельности
 - b) периодическая оценка исполнения обязанностей
 - c) оценка потенциала
 - d) нет правильного ответа
10. В чем суть метода классификации видов труда?
- a) полагаются на субъективные оценки людей
 - b) разбиваются виды труда на группы
 - c) собирается информация о труде
 - d) выбираются ключевые факторы

ТЕМА 9. РИСКИ ЭКОНОМИКИ И ПРОИЗВОДСТВА

1. Понятие и сущность рисков.
2. Классификация и виды рисков.
3. Экономический риск
4. Производственный риск
5. Управление рисками

1. Понятие и сущность рисков

Для успешного существования в условиях рыночной экономики предприятию необходимо решаться на внедрение технических новшеств и на смелые, нетривиальные действия, а это усиливает риск. Поэтому необходимо правильно оценивать степень риска и уметь управлять риском, чтобы добиваться более эффективных результатов на рынке.

Слово «риск» произошло от французского слова *risqué* или итальянского *risico*. Оно означает возможность или вероятность наступления событий с отрицательными последствиями в результате определенных решений или действий.

В соответствии с сущностью процессов, явлений и объектов, порождающих случайности, различают объективную и субъективную случайности. Объективная случайность связана с природой материи, ее сущностью. В наиболее явной форме объективная случайность проявляется в микромире на уровне молекул, атомов, элементарных частиц. Субъективная случайность определяется неполнотой информации о причинах и сущности случайных событий.

На практике большинство рискованных событий относятся к классу субъективных случайных событий. Получение всей необходимой информации ограничивается отсутствием соответствующих инструментальных средств и методик, времени на сбор и обработку информации, а также отсутствием полных научных знаний о сущности процесса или явления, противодействием конкурентов и злоумышленников.

Таким образом, все риски являются случайными событиями, и случайность определяется их случайной природой и недостатком качественной информации об этих событиях. Информационная неопределенность является либо единственной основой случайности события для человека, либо она сопровождает и дополняет объективную случайность.

Любой риск связан хотя бы с одним из четырех компонентов, которые являются источниками и причинами рисков. К ним следует отнести следующие компоненты:

- информация;
- человек;
- технические системы;
- природа.

Информационная составляющая риска наиболее весома в случаях использования прогнозной информации, дефицита времени на обработку информации и принятия решения, в условиях активного информационного противодействия конкурентов или противника. В отличие от других составляющих риска информационная составляющая обязательно присутствует в каждом рисковом событии. Изменяется лишь ее относительная величина.

Наступлению рисковом события могут способствовать сознательные или непреднамеренные действия человека. Даже имея качественную информацию, специалист может принять неправильное решение или выполнить недопустимое действие, которое повлечет за собой реализацию рисковом события.

Значительная часть рисковом событий связана с техническими системами, технологическими процессами, полученными человеком веществами и другими объектами, являющимися продуктами человеческой деятельности. Техногенные аварии, сбои и отказы оборудования, экологические катастрофы далеко не исчерпывают полного перечня компонентов этого типа.

Природные явления, животный и растительный мир на сегодняшний день все еще недостаточно хорошо изучены человеком. Человек бессилен перед целым рядом стихийных бедствий. Значительная часть из них пока еще не поддается точному и своевременному прогнозированию.

Риск (risk) - это деятельность, связанная с преодолением неопределенности в ситуации неизбежного выбора, в процессе которой имеется возможность количественно и качественно оценить вероятность достижения предполагаемого результата, неудачи и отклонения от цели.

Управление рисками - это процессы, связанные с идентификацией, анализом рисков и принятием решений, которые включают максимизацию положительных и минимизацию отрицательных последствий наступления рисковом событий.

Риск-менеджмент представляет собой систему управления риском и экономическими (финансовыми) отношениями, возникающими в процессе этого управления, включая в себя стратегию и тактику управления риском.

Анализ рисков - процедуры выявления факторов рисков и оценки их значимости, по сути, анализ вероятности того, что произойдут определенные нежелательные события и отрицательно повлияют на достижение целей проекта. Анализ рисков включает оценку рисков и методы снижения рисков или уменьшения связанных с ним неблагоприятных последствий.

Оценка рисков - это определение количественным или качественным способом величины (степени) рисков.

Американский эксперт Б. Берлимер предложил при анализе использовать некоторые допущения:

- Потери от риска независимы друг от друга.

• Потеря по одному направлению деятельности не обязательно увеличивает вероятность потери по другому (за исключением форс-мажорных обстоятельств).

• Максимально возможный ущерб не должен превышать финансовых возможностей участника.

Анализ рисков можно подразделить на два взаимно дополняющих друг друга вида: качественный и количественный. Качественный анализ имеет целью определить (идентифицировать) факторы, области и виды рисков. Количественный анализ рисков должен дать возможность численно определить размеры отдельных рисков и риска предприятия в целом.

Итоговые результаты качественного анализа риска, в свою очередь, служат исходной информацией для проведения количественного анализа.

Однако осуществление количественной оценки встречает и наибольшие трудности, связанные с тем, что для количественной оценки рисков нужна соответствующая исходная информация.

2. Классификация и виды рисков

В процессе своей деятельности предприятия сталкиваются с совокупностью различных видов риска, которые отличаются между собой по месту и времени возникновения, совокупности внешних и внутренних факторов, влияющих на их уровень и, следовательно, по способу их анализа и методам описания.

Как правило, все виды рисков взаимосвязаны и оказывают влияния на деятельность предприятия. При этом изменение одного вида риска может вызывать изменение большинства остальных.

Классификация рисков означает систематизацию множества рисков на основании каких-то признаков и критериев, позволяющих объединить подмножества рисков в более общие понятия.

Наиболее важными элементами, положенными в основу классификации рисков, являются:

- время возникновения;
- основные факторы возникновения;
- характер учета;
- характер последствий;
- сфера возникновения и другие.

По времени возникновения риски распределяются на ретроспективные, текущие и перспективные риски. Анализ ретроспективных рисков, их характера и способов снижения дает возможности более точно прогнозировать текущие и перспективные риски.

По факторам возникновения риски подразделяются на:

• **Политические риски** - это риски, обусловленные изменением политической обстановки, влияющей на предпринимательскую деятельность (закрытие границ, запрет на вывоз товаров, военные действия на территории страны и др.).

• **Экономические (коммерческие) риски** - это риски, обусловленные неблагоприятными изменениями в экономике предприятия или в экономике страны. Наиболее распространенным видом экономического риска, в котором сконцентрированы частные риски, являются изменения конъюнктуры рынка, несбалансированная ликвидность (невозможность своевременно выполнять платежные обязательства), изменения уровня управления и др.

По характеру учета риски делятся на:

• **К внешним рискам** относятся риски, непосредственно не связанные с деятельностью предприятия или его контактной аудиторией (социальные группы, юридические и (или) физические лица, которые проявляют потенциальный и (или) реальный интерес к деятельности конкретного предприятия). На уровень внешних рисков влияет очень большое количество факторов - политические, экономические, демографические, социальные, географические и др.

• **К внутренним рискам** относятся риски, обусловленные деятельностью самого предприятия и его контактной аудиторией. На их уровень влияет деловая активность руководства предприятия, выбор оптимальной маркетинговой стратегии, политики и тактики и др. факторы: производственный потенциал, техническое оснащение, уровень специализации, уровень производительности труда, техники безопасности.

По характеру последствий риски подразделяются на:

• **Чистые риски** (иногда их еще называют простые или статические) характеризуются тем, что они практически всегда несут в себе потери для предприятия. Причинами чистых рисков могут быть стихийные бедствия, войны, несчастные случаи, преступные действия, недееспособности организации и др.

• **Спекулятивные риски** (иногда их еще называют динамическими или коммерческими) характеризуются тем, что могут нести в себе как потери, так и дополнительную прибыль для предприятия по отношению к ожидаемому результату. Причинами спекулятивных рисков могут быть изменение конъюнктуры рынка, изменение курсов валют, изменение налогового законодательства и т.д.

Классификация рисков по сфере возникновения, в основу которой положены сферы деятельности, является самой многочисленной группой. В соответствии со сферами предпринимательской деятельности обычно выделяют: производственный, коммерческий, финансовый и страховой риск.

Производственный риск связан с невыполнением предприятием своих планов и обязательств по производству продукции, товаров, услуг, других видов производственной деятельности в результате неблагоприятного воздействия внешней среды, а также неадекватного использования новой техники и технологий, основных и оборотных средств, сырья, рабочего времени. Среди наиболее важных причин возникновения производственного риска можно отметить: снижение предполагаемых объемов производства,

рост материальных и/или других затрат, уплата повышенных отчислений и налогов, низкая дисциплина поставок, гибель или повреждение оборудования и др.

Коммерческий риск - это риск, возникающий в процессе реализации товаров и услуг, произведенных или закупленных предприятием. Причинами коммерческого риска являются: снижение объема реализации вследствие изменения конъюнктуры или других обстоятельств, повышение закупочной цены товаров, потери товаров в процессе обращения, повышения издержек обращения и др.

Финансовый риск связан с возможностью невыполнения фирмой своих финансовых обязательств. Основными причинами финансового риска являются: обесценивание инвестиционно-финансового портфеля вследствие изменения валютных курсов, неосуществления платежей.

Страховой риск - это риск наступления предусмотренного условиями страховых событий, в результате чего страховщик обязан выплатить страховое возмещение (страховую сумму). Результатом риска являются убытки, вызванные неэффективной страховой деятельностью как на этапе, предшествующем заключению договора страхования, так и на последующих этапах - перестрахование, формирование страховых резервов и т.п. Основными причинами страхового риска являются: неправильно определенные страховые тарифы, азартная методология страхователя.

Формируя классификацию, связанную с производственной деятельностью, можно выделить следующие риски:

- **Организационные риски** - это риски, связанные с ошибками менеджмента компании, ее сотрудников; проблемами системы внутреннего контроля, плохо разработанными правилами работ, то есть риски, связанные с внутренней организацией работы компании.

- **Рыночные риски** - это риски, связанные с нестабильностью экономической конъюнктуры: риск финансовых потерь из-за изменения цены товара, риск снижения спроса на продукцию, трансляционный валютный риск, риск потери ликвидности и пр.

- **Кредитные риски** - риск того, что контрагент не выполнит свои обязательства в полной мере в срок. Эти риски существуют как у банков (риск не возврата кредита), так и у предприятий, имеющих дебиторскую задолженность, и у организаций, работающих на рынке ценных бумаг

- **Юридические риски** - это риски потерь, связанных с тем, что законодательство или не было учтено вообще, или изменилось в период сделки; риск несоответствия законодательств разных стран; риск некорректно составленной документации, в результате чего контрагент в состоянии не выполнять условия договора и пр.

- **Технико-производственные риски** - риск нанесения ущерба окружающей среде (экологический риск); риск возникновения аварий, пожаров, поломок; риск нарушения функционирования объекта вследствие ошибок при проектировании и монтаже, ряд строительных рисков и пр.

Помимо вышеприведенных классификаций, риски можно классифицировать по последствиям:

- **Допустимый риск** - это риск решения, в результате неосуществления которого, предприятию грозит потеря прибыли. В пределах этой зоны деятельность сохраняет свою экономическую целесообразность, т.е. потери имеют место, но они не превышают размер ожидаемой прибыли.

- **Критический риск** - это риск, при котором предприятию грозит потеря выручки; т.е. зона критического риска характеризуется опасностью потерь, которые заведомо превышают ожидаемую прибыль и, в крайнем случае, могут привести к потере всех средств, вложенных предприятием в проект.

- **Катастрофический риск** - риск, при котором возникает неплатежеспособность предприятия. Потери могут достигнуть величины, равной имущественному состоянию предприятия. Также к этой группе относят любой риск, связанный с прямой опасностью для жизни людей или возникновением экологических катастроф.

Существует большое количество видов и классификаций рисков в зависимости от специфики деятельности компании. Отдельно классифицируются инвестиционные риски, риски на рынке недвижимости, риски на рынке ценных бумаг и пр.

3. Экономический риск

Экономический риск относится к будущим контрактным сделкам. Экономический риск имеет долгосрочный характер, связан с перспективным развитием компании и более легко прогнозируемый.

Если компания регулярно покупает или продает товары за рубежом, она постоянно сталкивается с риском сокращения выручки или роста расходов, связанных с неблагоприятными изменениями курсов валют. Такой долгосрочный риск и называется экономическим.

В международной торговле возникает угроза убытков для любой компании, которая несет расходы в одной валюте, а доходы получает в другой. Любые изменения курсов валют могут повлечь ухудшение или улучшение финансового и рыночного положения компании.

Экономические риски возникают, если компания планирует в перспективе заключить отдельные контракты или проводить операции. Экономические риски являются долгосрочными и потенциально наиболее опасными проявлениями рисков, связанных с иностранными валютами. Экономический риск может иметь самые пагубные последствия для стратегии развития крупных компаний.

Существует два главных последствия экономического риска для компании в случае неблагоприятного изменения обменного курса:

- уменьшение прибыли по будущим операциям. Такой экономический риск называется прямым;

- потеря определенной части ценовой конкурентоспособности в сравнении с иностранными производителями. Такой экономический риск называется косвенным.

Источником прямого экономического риска являются операции, которые будут проведены в будущем. После заключения сделки прямой экономический риск трансформируется в операционный. Примером возникновения угрозы убытков может служить предложение контракта, оцененного в иностранной валюте, или представление прайс-листа в иностранной валюте. Любая компания, покупающая или продающая товар за границей, подвергается прямому экономическому риску.

К косвенному экономическому риску относится изменение затратной и ценовой конкурентоспособности, вызванное движением курсов валют.

Косвенным экономическим риском называется риск убытков, связанных с ухудшением конкурентоспособности данной компании в сравнении с иностранными (а может даже и внутренними) конкурентами, вызванном, вследствие движения курсов валют, относительно высокими затратами или относительно низкими ценами.

4. Производственный риск

Производственный риск связан с производством продукции, товаров и услуг; с осуществлением любых видов производственной деятельности, в процессе которой предприниматели сталкиваются с проблемами неадекватного использования сырья, роста себестоимости, увеличения потерь рабочего времени, использования новых методов производства.

Производственный риск возникает из-за основных причин, к которым относятся:

- снижение намеченных объемов производства и реализации продукции вследствие снижения производительности труда, простоя оборудования, потерь рабочего времени, отсутствия необходимого количества исходных материалов, повышенного процента брака производимой продукции;

- снижение цен, по которым планировалось реализовывать продукцию или услугу, в связи с ее недостаточным качеством, неблагоприятным изменением рыночной конъюнктуры, падением спроса;

- увеличение расхода материальных затрат в результате перерасхода материалов, сырья, топлива, энергии, а так же за счет увеличения транспортных расходов, торговых издержек, накладных и других побочных расходов;

- рост фонда оплаты труда за счет превышения намеченной численности либо за счет выплат более высокого, чем запланировано, уровня заработной платы отдельным сотрудникам;

- увеличение налоговых платежей и других отчислений в результате изменения ставки налогов в неблагоприятную для

предпринимательской фирмы сторону и их отчислений в процессе деятельности;

- низкая дисциплина поставок, перебои с топливом и электроэнергией;
- физический и моральный износ оборудования отечественных предприятий.

5. Управление рисками

Управление рисками - это процессы, связанные с идентификацией, анализом рисков и принятием решений, которые включают максимизацию положительных и минимизацию отрицательных последствий наступления рисков событий.

Система управления рисками - компании устанавливает единый порядок: идентификации рисков, планирования мероприятий по уменьшению рисков, мониторинга рисков и контроля выполнения мероприятий по уменьшению рисков, анализа эффективности реализованных мероприятий и извлечения уроков для компании. Система управления рисками представляет собой систему управления, посредством которой компания может контролировать риски на всех уровнях.

На рис. 1 показано влияние рисков на достижение стратегической цели компании.

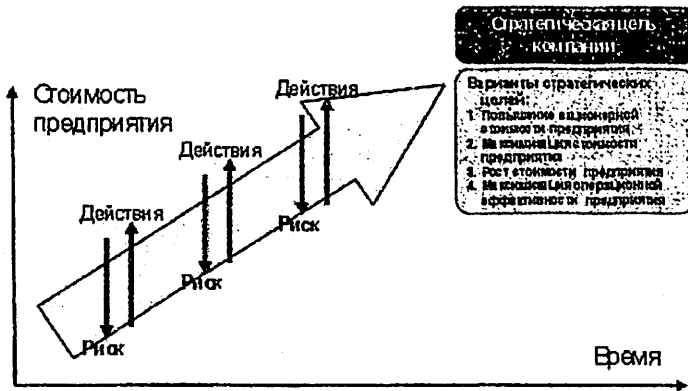


Рис. 1. Влияние рисков на достижение стратегической цели компании

Организация технологии управления риском - достаточно емкий, продолжительный проект, требующий привлечения квалифицированных кадров. Управление вероятностью потерь при удержании доходности на приемлемом уровне становится крайне важной задачей.

На рис. 2 проиллюстрированы основные этапы процесса управления рисками.

Существуют четыре основных варианта поведения в потенциально рискованных ситуациях: игнорирование самого факта возможности риска, избегание риска, хеджирование риска, передача риска

Игнорирование риска. Этот вариант поведения означает, что лицо, принимающее решение, не предпринимает каких-либо действий в отношении возможного риска. Подобное поведение возможно в одной из трех ситуаций.

Первая ситуация имеет место в том случае, когда лицо, принимающее решение (ЛПР), не осознает рисковости операции. В качестве примера упомянем о вовлечении профессионально неподготовленных лиц в различного рода финансовые аферы. Ярчайший пример подобных афер — финансовые пирамиды; многие их участники соблазняются возможностью легкой наживы, обещаемой организаторами пирамиды, и не задумываются о каких-либо последствиях.

Основные этапы процесса управления рисками

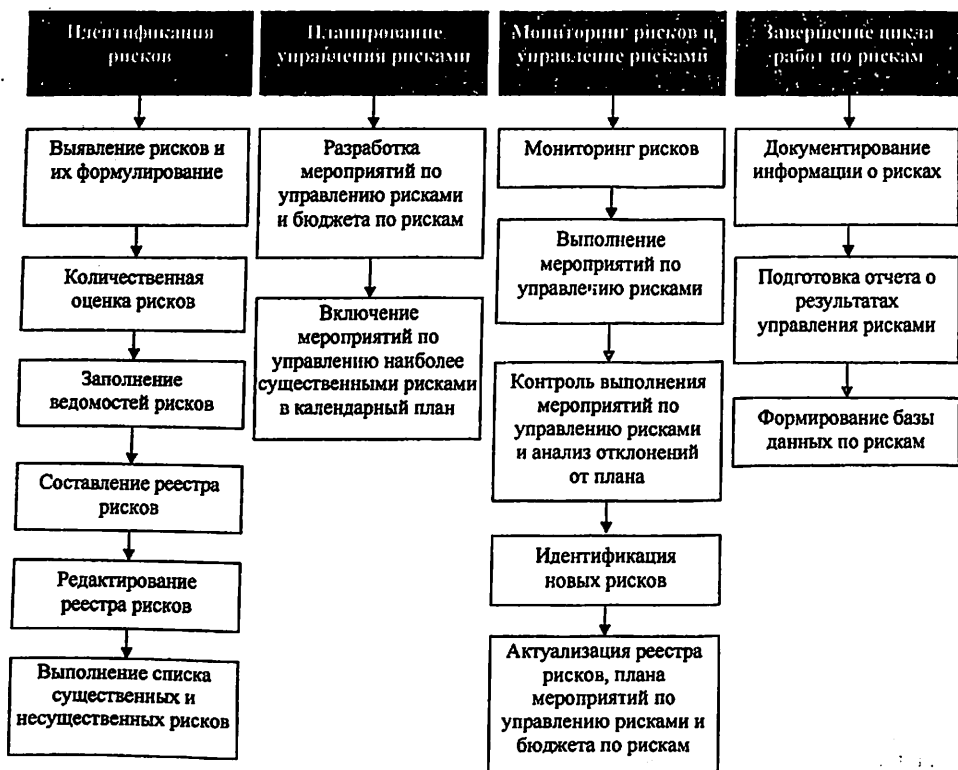


Рис. 2. Основные этапы процесса управления рисками

Вторая ситуация имеет место в том случае, когда ЛПР, даже сознавая рисковость операции, не имеет возможности противодействовать риску. Примером может служить ситуация всемирного глобального кризиса.

Третья ситуация складывается в том случае, если ЛПР умышленно игнорирует риск. В частности, по мере расширения той же финансовой пирамиды всегда появляются склонные к риску инвесторы, которые прекрасно сознают возможность потерь, но надеются, что они успеют выйти из пирамиды до ее краха.

Избегание риска. Подобной стратегии придерживаются лица, не склонные к риску. Примерами применения подобной стратегии являются ситуации, когда предприятие не продлевает договор с контрагентом, в отношении которого появились сомнения в его будущей платежеспособности, когда предприятие предпочитает получать кредит в той валюте, в которой оно осуществляет свои основные экспортные операции и т. п.

Хеджирование риска. Дословно этот термин означает «ограждение риска» и представляет собой систему мер, с помощью которых негативные последствия риска могут быть уменьшены. Хеджирование особенно активно используется на финансовых рынках; с этой целью разработаны различные финансовые инструменты: опционы, фьючерсы, форварды и др.

Идея хеджирования по существу активно реализуется практически в любом предприятии, независимо от того, имеет ли оно отношение к финансовым рынкам. В частности, по сути хеджерскими являются операции по созданию фондов и резервов. Так, в условиях инфляции необходимо делать резервы на пополнение оборотных средств; иными словами, не вся прибыль, рассчитанная по итогам года, может трактоваться как прибыль, доступная к распределению среди собственников,— часть ее нужно зарезервировать на покрытие расходов, связанных с повышением цен на сырье и материалы. Аналогичная логика характерна операциям по формированию резервного капитала (фонда), резервов по сомнительным долгам, на «забычивость» покупателей, на обесценение ценных бумаг и др.

Передача риска. Эта стратегия означает, что ЛПР не желает нести риск и готов на определенных условиях передать его другому лицу. Наиболее ярким примером передачи риска является страхование. В широком смысле страхование представляет собой совокупность операций, снижающих риск возможных потерь от какого-то действия или бездействия. В узком смысле термин «страхование» чаще всего закрепляется за комплексом страховых операций между страхователем и страховщиком.

Тесты 9:

1. Риск – это...

а) процесс, связанный с идентификацией, анализом рисков и принятием решений

- b) возможность или вероятность наступления событий с отрицательными последствиями в результате определенных решений или действий
 - c) процедура выявления факторов рисков и оценки их значимости
 - d) определение количественным или качественным способом величины рисков
2. По характеру последствий риски подразделяются на:
- a) чистые риски и спекулятивные риски
 - b) политические и экономические
 - c) финансовый и коммерческий
 - d) рыночные и кредитные
3. Допустимый риск – это...
- a) риск решения, в результате неосуществления которого, предприятию грозит потеря прибыли
 - b) риск, при котором предприятию грозит потеря выручки
 - c) риск, при котором возникает неплатежеспособность предприятия
 - d) риск нанесения ущерба окружающей среде
4. Когда начинают влиять экономические риски на ситуацию?
- a) в прошлом, поэтому сейчас их последствия мы ощущаем
 - b) в настоящем, т.к. можем контролировать
 - c) в будущем, т.к. носят долгосрочный характер
 - d) нет правильного ответа
5. Сколько существует этапов управления рисками?
- a) 3
 - b) 4
 - c) 5
 - d) 6
6. Определение количественным или качественным способом величины (степени) рисков – это...
- a) Управление рисками
 - b) Риск-менеджмент
 - c) Анализ рисков
 - d) Оценка рисков
7. Управление рисками – это...
- a) процесс, связанный с идентификацией, анализом рисков и принятием решений
 - b) возможность или вероятность наступления событий с отрицательными последствиями в результате определенных решений или действий
 - c) процедура выявления факторов рисков и оценки их значимости
 - d) определение количественным или качественным способом величины рисков
8. Какие существуют элементы, положенные в основу классификации рисков?
- a) время возникновения
 - b) основные факторы возникновения

- c) характер учета
 - d) все ответы верны
9. По факторам возникновения риски подразделяются на:
- a) чистые риски и спекулятивные риски
 - b) политические и экономические
 - c) финансовый и коммерческий
 - d) рыночные и кредитные
10. Как называется риск того, что контрагент не выполнит свои обязательства в полной мере в срок?
- a) юридический риск
 - b) рыночный риск
 - c) организационный риск
 - d) кредитный риск

ТЕМА 10. УПРАВЛЕНИЕ ИНФОРМАЦИОННЫМИ РИСКАМИ

1. Сущность информационных рисков
2. Управление информационными рисками

1. Сущность информационных рисков

Пока еще не сложилось общепринятого толкования категории "информационный риск". Отдельные специалисты в это понятие вкладывают следующий смысл: информационный риск — это возможное событие, в результате которого несанкционированно удаляется, искажается информация, нарушается ее конфиденциальность или доступность. То есть, понятие информационного риска используется как синоним понятия угроза безопасности информации.

Управление такими информационными рисками сводится к защите информации. Причем часть авторов такой трактовки информационного риска под защитой информации понимают защиту в основном от злоумышленных действий.

Некоторые специалисты еще в большей степени сужают понятие информационного риска. Они рассматривают информационный риск как угрозу безопасности информации только в компьютерных системах. Сторонниками таких подходов к пониманию категории "информационные риски" являются, как правило, специалисты в области защиты информации.

Иногда рассматриваются только технические средства информационных технологий, исключая такой ключевой элемент информационных систем, как специалист.

Практически отсутствуют подходы к трактовке понятия "информационный риск", в которых в качестве возможных нежелательных событий рассматривались бы события, приводящие к снижению достоверности, полноты и актуальности информации на стадии ее получения и ввода в информационную систему.

Часто в понятие информационный риск не включают также риски, связанные с возможным наличием ошибок в моделях, алгоритмах обработки информации, программах, которые используются для выработки управляющих решений.

Не всегда понятие информационный риск связывают с возможностью снижения качества информации ниже допустимого предела в результате сбоев и отказов программных и технических средств.

Все приведенные подходы к пониманию термина "информационный риск" объединяет два обстоятельства: отсутствие комплексного системного взгляда на проблему и ясности понимания конечных результатов воздействия информационных рисков на предприятие.

Другая группа специалистов рассматривает информационные риски как экономическую категорию. Они понимают информационные риски как возможность возникновения убытков, неполучение прибыли и другие негативные последствия для предприятия. Примером одного из таких

подходов может служить следующее определение: "Информационные риски — это опасность возникновения убытков или ущерба в результате применения компанией информационных технологий. Иными словами, IT-риски связаны с созданием, передачей, хранением и использованием информации с помощью электронных носителей и иных средств связи"¹.

Недостатком подобных определений является нечеткое указание на объекты, с которыми связаны возможные события, приводящие к ущербу. В приведенном определении из рассмотрения исключены риски связанные с традиционным документооборотом, с воздействием злоумышленников на информационные ресурсы методами шпионажа и диверсий.

Определение понятия "информационный риск" должно показывать сущность информационного риска, связь его с информационной системой предприятия, последствия воздействия на информационную систему и предприятие в целом.

Под информационной системой предприятия понимается система взаимосвязанных информационных объектов, которые реализуют информационный процесс в целях эффективного функционирования предприятия. Сущность информационного процесса состоит в получении, обработке, хранении и передаче необходимой информации.

В качестве информационных объектов (ИО) рассматриваются специалисты, имеющие отношение к информационному процессу, вычислительные машины, системы, комплексы и сети, информационные ресурсы, коммуникационные системы, системы ввода, хранения, передачи и представления информации. К информационным ресурсам относятся идентифицируемые данные на машинных носителях, бумажные документы, базы данных, файлы и сообщения в электронных устройствах.

То есть, к информационным объектам относятся все специалисты, технические устройства, другие материальные средства и информационные ресурсы предприятия, которые задействованы в информационном процессе.

Сущность информационного риска заключается в том, что это случайное событие, приводящее к негативным последствиям в информационной системе. Воздействуя на информационную систему, в конечном итоге риски приводят к ущербу или убыткам предприятия, в чем и заключается экономический смысл понятия "информационный риск".

С учетом приведенных рассуждений определение информационного риска может быть представлено в следующем виде. Информационный риск — это возможность наступления случайного события в информационной системе предприятия, приводящего к нарушению ее функционирования, снижению качества информации ниже допустимого уровня, в результате которых наносится ущерб предприятию.

¹ Мишель М. Управление информационными рисками // Финансовый директор. — 2003. — № 9, стр.64-68.

Качество информации определяется следующими показателями:

- достоверность;
- актуальность;
- конфиденциальность;
- полнота;
- своевременность получения;
- форма представления;
- избыточность.

Понятие "информационная система" включает в себя все ресурсы предприятия, в том числе и сотрудников, которые используются для получения, хранения, обработки, передачи и применения информации. Поэтому понятие "информационный риск" включает в себя все возможные события, которые могут воздействовать на любые ресурсы информационной системы и вызывать ущерб или убытки предприятия.

Такой подход к пониманию сущности информационных рисков позволяет руководству предприятия рассматривать проблему противодействия рискам, как проблему системную. Решение ее возможно с привлечением специалистов всех уровней управления при непосредственном участии первых лиц предприятия.

Понятие "информационный риск" можно трактовать и в более широком смысле. Приведенное выше определение информационного риска не затрагивает негативных явлений, которые непосредственно не связаны с информационной системой предприятия. К ним относятся нарушение авторских прав на использование и распространение продукции интеллектуального труда, распространение заведомо ложных сведений о предприятии (дезинформация), незаконное использование торговой или производственной марки. То есть, к информационным рискам относятся также события, связанные с незаконным использованием информации или искажением информации, имеющей отношение к предприятию, но возникающие во внешней среде и оказывающие воздействие на внешнюю среду, непосредственно не воздействуя на информационную систему. В результате изменений внешней среды бизнес-процессам предприятия наносится ущерб.

Тогда информационный риск – это возможность наступления случайного события, приводящего к нарушениям функционирования и снижению качества информации в информационной системе предприятия (ИСП), а также к неправомерному использованию или распространению информации во внешней среде, в результате которых наносится ущерб предприятию.

Информационный риск оказывает отрицательное воздействие на результаты функционирования предприятия по определенной схеме (рис. 1).

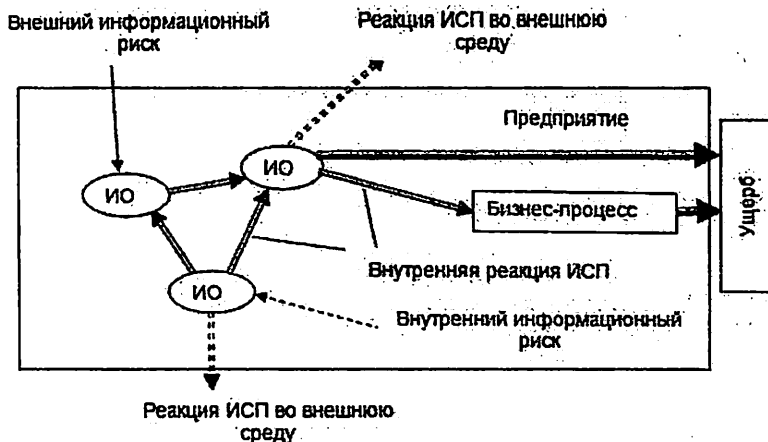


Рис. 1. Схема воздействия информационных рисков на процесс функционирования предприятия

ИО – информационный объект;

ИСП – информационная система предприятия.

Информационный риск вызывается внутренними или внешними причинами. Если причины информационного риска порождаются внутри предприятия, то такой риск относится к внутренним. Внешним информационным риском считается риск, причины возникновения которого находятся за пределами предприятия.

Анализируя причинно-следственные связи информационных рисков, многие авторы не различают понятия "причина" и "фактор" риска. Если следовать определениям, приведенным в толковых словарях, то применительно к понятию риска можно сделать следующие заключения:

- причиной риска служит явление (событие), вызывающее, обуславливающее риск;
- фактором риска называется состояние процесса или объекта, которое способствует реализации риска.

Рассматривая соотношение понятий "причина" и "фактор", необходимо отметить, что причина определяет внутренние источники активности процессов или объектов, порождающих риски. Факторы же рассматриваются как обстоятельства, способствующие реализации рисков.

Факторы информационных рисков, в меньшей степени связаны с конкретными источниками риска, чем причины рисков. Они в основном отражают состояние ИСП в целом, и особенно состояние подсистемы противодействия информационным рискам. Понятию "фактор риска" близко понятие "уязвимость системы", которое используется специалистами по защите информации. Для наступления рискового события необходимо одновременное наличие причины и фактора риска.

Информационный риск воздействует на один или несколько информационных объектов ИСП. Реакция ИО на воздействие риска может быть направлена во внешнюю среду или на внутренние объекты. Например, под воздействием некоторого события на ИО во внешнюю среду несанкционированно передается конфиденциальная информация. Внутренняя реакция ИО на воздействие риска может быть направлена на другие ИО или непосредственно на бизнес-процессы. Если негативное воздействие на ИО не будет заблокировано, то, распространяясь от ИО к ИО, оно отрицательно повлияет на бизнес-процессы. Например, возникшая ошибка в расчетах, если она не будет своевременно обнаружена, попадет в устройство управления автоматизированной линии, что приведет к выпуску бракованной продукции.

Существует три пути причинения ущерба предприятию в результате реализации информационного риска. Ущерб может быть следствием использования в бизнес-процессе управляющей информации, качество которой в результате воздействия информационного риска снизилось до неприемлемого уровня. Например, применение недостоверной информации, нарушение доступности информации в течение времени, превышающего предельно допустимое, приведут к ущербу предприятия.

Предприятия несут убытки за счет прямого воздействия информационных рисков на объекты информационной системы, в результате которого объекты приходят в неработоспособное состояние. Такие риски будем называть прямыми информационными рисками. Для восстановления их работоспособности предприятие вынуждено расходовать ресурсы. Примерами таких рисков являются уничтожение технических средств в результате аварий и стихийных бедствий, утраты программных средств, информационных баз данных и т. п.

Третьим путем причинения ущерба предприятию в результате реализации информационных рисков является изменение внешней среды, которое сказывается на эффективности функционирования предприятия. Так, например, при нарушении конфиденциальности информации ухудшается конъюнктура рынка, возможен срыв переговоров с партнерами и другие последствия, приносящие ущерб материальным или интеллектуальным ресурсам предприятия. Большой ущерб предприятию наносится при попадании во внешнюю среду сведений об имевших место информационных рисках, касающихся предприятия. В некоторых случаях деловой репутации предприятия наносится такой ущерб, который может привести к банкротству предприятия.

Информационные риски, которые наносят ущерб предприятию, являющийся следствием воздействия рисков на бизнес-процессы предприятия или внешнюю среду, будем называть косвенными информационными рисками.

Таким образом, информационные риски воздействуют на информационные объекты ИСП, вызывая изменение внутренних и внешних

условий функционирования предприятия. В результате этих изменений предприятие терпит убытки, ему наносится определенный ущерб. Внешние информационные риски могут непосредственно воздействовать на внешнюю среду, в результате чего внешняя среда непосредственно воздействует на бизнес-процессы предприятия.

2. Управление информационными рисками

На практике способы выявления IT-рисков ничем не отличаются от способов определения любых других рисков: составляются карты рисков, проводится сбор экспертных мнений и т. п.

Выявить наиболее критичные информационные риски можно и более простым способом — ответив на следующие вопросы.

- Способна ли компания контролировать доступ к информационным системам, в которых формируется и хранится финансовая отчетность?

- Обеспечены ли клиенты компании необходимой информационной поддержкой, то есть могут ли они в нужный момент дозвониться до компании или же связаться по электронной почте?

- Сможет ли компания в короткий срок интегрировать существующие технологии работы с информацией в системы предприятия, являющегося объектом слияния или приобретения?

Например, в компании установлена одна или несколько учетных систем, с помощью которых финансисты получают данные для составления консолидированной отчетности. При покупке нового предприятия выясняется, что у него установлена другая учетная система. Поэтому у компании должен быть четкий план трансформации такой отчетности в стандарты, принятые на головном предприятии. В противном случае она может потерять оперативный контроль над ситуацией.

Позволяет ли организация документооборота компании в существующих системах продолжить ее деятельность в прежнем режиме в случае ухода ключевых сотрудников?

Эта проблема чрезвычайно актуальна, поскольку даже финансовая и бухгалтерская информация зачастую вводится и хранится в произвольном виде, не говоря уже о сведениях, касающихся клиентов и т. п. Это ведет к дополнительным затратам времени новых сотрудников на «вхождение» в курс дела и повышает вероятность возникновения ошибок.

Обеспечена ли защита интеллектуальной собственности компании и ее клиентов?

Имеет ли компания четкий алгоритм действий в критической ситуации, например, в случае сбоев в работе компьютерных сетей или вирусной атаки?

Соответствует ли способ работы информационных систем общим задачам компании? (Если перед компанией стоит задача иметь общий центр управления денежными потоками, а учетные системы, установленные в

Информационный риск воздействует на один или несколько информационных объектов ИСП. Реакция ИО на воздействие риска может быть направлена во внешнюю среду или на внутренние объекты. Например, под воздействием некоторого события на ИО во внешнюю среду несанкционированно передается конфиденциальная информация. Внутренняя реакция ИО на воздействие риска может быть направлена на другие ИО или непосредственно на бизнес-процессы. Если негативное воздействие на ИО не будет заблокировано, то, распространяясь от ИО к ИО, оно отрицательно повлияет на бизнес-процессы. Например, возникшая ошибка в расчетах, если она не будет своевременно обнаружена, попадет в устройство управления автоматизированной линии, что приведет к выпуску бракованной продукции.

Существует три пути причинения ущерба предприятию в результате реализации информационного риска. Ущерб может быть следствием использования в бизнес-процессе управляющей информации, качество которой в результате воздействия информационного риска снизилось до неприемлемого уровня. Например, применение недостоверной информации, нарушение доступности информации в течение времени, превышающего предельно допустимое, приведут к ущербу предприятия.

Предприятия несут убытки за счет прямого воздействия информационных рисков на объекты информационной системы, в результате которого объекты приходят в неработоспособное состояние. Такие риски будем называть прямыми информационными рисками. Для восстановления их работоспособности предприятие вынуждено расходовать ресурсы. Примерами таких рисков являются уничтожение технических средств в результате аварий и стихийных бедствий, утраты программных средств, информационных баз данных и т. п.

Третьим путем причинения ущерба предприятию в результате реализации информационных рисков является изменение внешней среды, которое сказывается на эффективности функционирования предприятия. Так, например, при нарушении конфиденциальности информации ухудшается конъюнктура рынка, возможен срыв переговоров с партнерами и другие последствия, приносящие ущерб материальным или интеллектуальным ресурсам предприятия. Большой ущерб предприятию наносится при попадании во внешнюю среду сведений об имевших место информационных рисках, касающихся предприятия. В некоторых случаях деловой репутации предприятия наносится такой ущерб, который может привести к банкротству предприятия.

Информационные риски, которые наносят ущерб предприятию, являющийся следствием воздействия рисков на бизнес-процессы предприятия или внешнюю среду, будем называть косвенными информационными рисками.

Таким образом, информационные риски воздействуют на информационные объекты ИСП, вызывая изменение внутренних и внешних

условий функционирования предприятия. В результате этих изменений предприятие терпит убытки, ему наносится определенный ущерб. Внешние информационные риски могут непосредственно воздействовать на внешнюю среду, в результате чего внешняя среда непосредственно воздействует на бизнес-процессы предприятия.

2. Управление информационными рисками

На практике способы выявления IT-рисков ничем не отличаются от способов определения любых других рисков: составляются карты рисков, проводится сбор экспертных мнений и т. п.

Выявить наиболее критичные информационные риски можно и более простым способом — ответив на следующие вопросы.

- Способна ли компания контролировать доступ к информационным системам, в которых формируется и хранится финансовая отчетность?

- Обеспечены ли клиенты компании необходимой информационной поддержкой, то есть могут ли они в нужный момент дозвониться до компании или же связаться по электронной почте?

- Сможет ли компания в короткий срок интегрировать существующие технологии работы с информацией в системы предприятия, являющегося объектом слияния или приобретения?

Например, в компании установлена одна или несколько учетных систем, с помощью которых финансисты получают данные для составления консолидированной отчетности. При покупке нового предприятия выясняется, что у него установлена другая учетная система. Поэтому у компании должен быть четкий план трансформации такой отчетности в стандарты, принятые на головном предприятии. В противном случае она может потерять оперативный контроль над ситуацией.

Позволяет ли организация документооборота компании в существующих системах продолжить ее деятельность в прежнем режиме в случае ухода ключевых сотрудников?

Эта проблема чрезвычайно актуальна, поскольку даже финансовая и бухгалтерская информация зачастую вводится и хранится в произвольном виде, не говоря уже о сведениях, касающихся клиентов и т. п. Это ведет к дополнительным затратам времени новых сотрудников на «вхождение» в курс дела и повышает вероятность возникновения ошибок.

Обеспечена ли защита интеллектуальной собственности компании и ее клиентов?

Имеет ли компания четкий алгоритм действий в критической ситуации, например, в случае сбоя в работе компьютерных сетей или вирусной атаки?

Соответствует ли способ работы информационных систем общим задачам компании? (Если перед компанией стоит задача иметь общий центр управления денежными потоками, а учетные системы, установленные в

разных филиалах, не связаны между собой, то поставленная задача не будет решена).

Точно определить возможный ущерб от большинства IT-рисков довольно сложно, но примерно оценить их вполне возможно.

Как минимизировать IT-риски

Стратегии предупреждения IT-рисков базируются на трех основных правилах.

Правило № 1. Доступ сотрудников к информационным системам и документам компании должен быть различен в зависимости от важности и конфиденциальности содержания документа.

Правило № 2. Компания должна контролировать доступ к информации и обеспечивать защиту уязвимых мест информационных систем.

Правило № 3. Информационные системы, от которых напрямую зависит деятельность компании (стратегически важные каналы связи, архивы документов, компьютерная сеть), должны работать бесперебойно даже в случае кризисной ситуации.

Для обеспечения необходимой защиты от IT-рисков и контроля безопасности можно провести следующие мероприятия.

1. Определить круг лиц, отвечающих за информационную безопасность, создать нормативные документы, в которых будут описаны действия персонала компании, направленные на предотвращение IT-рисков, а также обеспечить резервные мощности для работы в критической ситуации.

2. Разработать единые стандарты информационных систем в рамках организации, то есть перейти к единым отчетным формам, а также единым правилам расчета показателей, которые будут применяться во всех программных продуктах компании, используемых для этой цели.

3. Классифицировать данные по степени конфиденциальности и разграничить права доступа к ним.

4. Следить за тем, чтобы любые документы, обращающиеся внутри организации, создавались с помощью систем, централизованно установленных на компьютерах. Установка любых других программ должна быть санкционирована, иначе риск сбоев и вирусных атак резко возрастет.

5. Внедрить средства контроля, позволяющие отслеживать состояние всех корпоративных систем: в случае несанкционированного доступа система должна или автоматически запрещать вход, или сигнализировать об опасности, чтобы персонал мог принять меры.

Помимо перечисленных мер необходимо подготовиться к последствиям возможных кризисных ситуаций и описать действия компании по выходу из кризиса. Для этого следует:

- проанализировать сценарии проникновения посторонних лиц или не имеющих соответствующих полномочий сотрудников компании во внутреннюю информационную сеть, а также провести учебные мероприятия с целью отработки модели поведения сотрудников, ответственных за информационную безопасность, в кризисных ситуациях;

- разработать варианты решения проблем, связанных с кадрами, включая уход из компании ключевых сотрудников, например, составить и ознакомить персонал с планом преемственности управления на предприятии;
- подготовить запасные информационные мощности (серверы, компьютеры), а также резервные линии связи.

Инфокоммуникационным компаниям, в которых бизнес во многом зависит от состояния ее информационных сетей, необходимо назначить ответственного за разработку, внедрение и контроль исполнения корпоративных правил, направленных на снижение ИТ-рисков. Желательно, чтобы такой координатор не имел отношения к ИТ-структуре компании (например, исполнительный директор).

Обязательным условием успешного риск-менеджмента в области информационных технологий является его непрерывность. Поэтому оценка ИТ-рисков, а также разработка и обновление планов по их минимизации должны производиться с определенной периодичностью, например раз в квартал. Периодический аудит системы работы с информацией (информационный аудит), проводимый независимыми экспертами, будет дополнительно способствовать минимизации рисков.

Разработка и реализация политики по минимизации ИТ-рисков не принесет пользы, если рекомендуемые стандарты и правила неверно используются, например, если сотрудники не обучены их применению и не понимают их важности. Поэтому работа по обеспечению ИТ-безопасности должна быть комплексной и продуманной.

Тесты 10:

1. Информационный риск – это...
 - a) событие, в результате которого несанкционированно удаляется, искажается информация, нарушается ее конфиденциальность или доступность
 - b) возможность или вероятность наступления событий с отрицательными последствиями в результате определенных решений или действий
 - c) процедура выявления факторов рисков и оценки их значимости
 - d) определение количественным или качественным способом величины рисков
2. Сколько существует правил при минимизации ИТ-рисков?
 - a) 1
 - b) 2
 - c) 3
 - d) 4
3. Какими показателями определяется качество информации?
 - a) достоверность
 - b) актуальность
 - c) конфиденциальность
 - d) все ответы верны

4. Что относится к информационным ресурсам?
- a) идентифицируемые данные на машинных носителях, бумажные документы,
 - b) базы данных,
 - c) файлы и сообщения в электронных устройствах
 - d) все ответы верны
5. Первое правило минимизации IT-рисков – это...
- a) доступ сотрудников к информационным системам и документам компании должен быть различен в зависимости от важности и конфиденциальности содержания документа
 - b) компания должна контролировать доступ к информации и обеспечивать защиту уязвимых мест информационных систем
 - c) информационные системы, от которых напрямую зависит деятельность компании, должны работать бесперебойно даже в случае кризисной ситуации
 - d) нет правильного ответа
6. Сколько существует путей причинения ущерба предприятию в результате реализации информационного риска?
- a) 3
 - b) 4
 - c) 5
 - d) 6
7. Что можно отнести к информационным объектам?
- a) специалисты
 - b) технические устройства
 - c) материальные средства и информационные ресурсы предприятия
 - d) все ответы верны
8. Какие мероприятия можно провести по защите от IT-рисков?
- a) определить круг лиц, отвечающих за информационную безопасность
 - b) разработать единые стандарты информационных систем в рамках организации
 - c) классифицировать данные по степени конфиденциальности и разграничить права доступа к ним
 - d) все ответы верны
9. Как информационные риски воздействуют на информационные объекты ИСП?
- a) вызывают изменение внутренних условий функционирования предприятия
 - b) вызывают изменение внешних условий функционирования предприятия
 - c) правильные ответы а) и б)
 - d) нет правильного ответа

10. Фактором риска называют...

- а) состояние процесса или объекта, которое способствует реализации риска
- б) явление (событие), вызывающее, обуславливающее риск событие, в результате которого несанкционированно удаляется, искажается информация, нарушается ее конфиденциальность или доступность возможность или вероятность наступления событий с отрицательными последствиями в результате определенных решений или действий

4. Что относится к информационным ресурсам?
- идентифицируемые данные на машинных носителях, бумажные документы,
 - базы данных,
 - файлы и сообщения в электронных устройствах
 - все ответы верны
5. Первое правило минимизации IT-рисков – это...
- доступ сотрудников к информационным системам и документам компании должен быть различен в зависимости от важности и конфиденциальности содержания документа
 - компания должна контролировать доступ к информации и обеспечивать защиту уязвимых мест информационных систем
 - информационные системы, от которых напрямую зависит деятельность компании, должны работать бесперебойно даже в случае кризисной ситуации
 - нет правильного ответа
6. Сколько существует путей причинения ущерба предприятию в результате реализации информационного риска?
- 3
 - 4
 - 5
 - 6
7. Что можно отнести к информационным объектам?
- специалисты
 - технические устройства
 - материальные средства и информационные ресурсы предприятия
 - все ответы верны
8. Какие мероприятия можно провести по защите от IT-рисков?
- определить круг лиц, отвечающих за информационную безопасность
 - разработать единые стандарты информационных систем в рамках организации
 - классифицировать данные по степени конфиденциальности и разграничить права доступа к ним
 - все ответы верны
9. Как информационные риски воздействуют на информационные объекты ИСП?
- вызывают изменение внутренних условий функционирования предприятия
 - вызывают изменение внешних условий функционирования предприятия
 - правильные ответы а) и б)
 - нет правильного ответа

10. Фактором риска называют...

- a) состояние процесса или объекта, которое способствует реализации риска
- b) явление (событие), вызывающее, обуславливающее риск событие, в результате которого несанкционированно удаляется, искажается информация, нарушается ее конфиденциальность или доступность возможность или вероятность наступления событий с отрицательными последствиями в результате определенных решений или действий

Ответы на тестовые задания

	Тема 1	Тема 2	Тема 3	Тема 4	Тема 5	Тема 6	Тема 7	Тема 8	Тема 9	Тема 10
1	A	C	C	B	A	D	D	A	B	A
2	B	A	B	A	A	D	A	B	A	C
3	C	B	B	C	B	B	B	C	A	D
4	C	A	A	B	C	A	C	D	C	D
5	A	A	A	A	B	C	D	B	B	A
6	C	B	A	C	A	B	C	D	D	A
7	A	B	C	B	B	A	D	D	A	D
8	A	A	C	B	B	B	A	B	D	D
9	C	B	B	A	A	D	B	C	B	C
10	A	C	B	C	B	C	D	B	D	A

Список литературы:


1. Виханский О.С. Стратегическое управление. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2003
2. Виханский О.С., Наумов А.М. Менеджмент: человек, стратегия, организация, процесс. Учебник. – М.: МГУ, 1995
3. Герчикова И.Н. Менеджмент. - М.: Банки и биржи. 2003
4. Голубицкая Е.А., Жтгульская Г.М. Экономика связи: Учебник для Вузов. – М.: Радио и связь, 2000
5. Котлер Ф. Менеджмент маркетинг. – М.: Экономика, 1997
6. Менеджмент. Учебное пособие – М.: Знание, 2000
7. Мескон М.Х., Альберт М., Хедоури Ф. Основы менеджмента. Пер. с англ. М.: Дело, 2003
8. Мишель М. Управление информационными рисками// Финансовый директор. –2003. – № 9
9. Пономарева Л.Н., Чучканов В.П., Ковалева Г.А., Мазырин В.И. Эффективность труда руководителя. М.: Экономика, 1999
10. Спаронов О.С., Кузовкова Т.А., Жигульская Г.М. и др. Экономика связи – М.: Радио и связь, 1998
11. Теория и практика управления. Журнал РФ
12. Фатхутдинов Р.А. Производственный менеджмент. Учебник. – М.: ЗАО «Бизнес - школа», «Интелсинтез», - 2000
13. Экономический вестник Узбекистана. Журнал
14. Экономическое обозрение Узбекистана. Журнал
15. www.management.com.ua
16. www.cfin.ru
17. www.ecsoman.edu.ru

Фарида Бешимовна Киличева, Шерзод Абдукадирович Турсунов

“Менеджмент отрасли”

Учебно-методическое пособие

Ответственный редактор :



Махкамова М.А.

Корректор:

Киличева Ф.Б.

Формат 60x84 1/16 Заказ № 169 Тираж 50

Отпечатано в Издательско-полиграфическом

центре «АЛОҚАСН» при ТУИТ

г. Ташкент, ул. Амир Темура, 108