

УДК 33.06

DOI: 10.26140/anie-2020-0904-0074

УНИВЕРСАЛЬНАЯ МЕТОДОЛОГИЯ ДИАГНОСТИКИ КОММЕРЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В ТОРГОВЛЕ СЕРВИСНОГО СОПРОВОЖДЕНИЯ

© 2020

SPIN-код: 3459-0656

AuthorID: 425501

Рябчук Павел Георгиевич, кандидат экономических наук, заведующий кафедрой
«Экономика, управление и право»

SPIN: 3743-3376

AuthorID: 456680

ORCID: 0000-0002-8173-4174

Уварина Наталья Викторовна, доктор педагогических наук, заместитель директора
Профессионально-педагогического института

SPIN: 7650-0703

AuthorID: 351241

Корнеев Дмитрий Николаевич, кандидат педагогических наук, доцент кафедры
«Экономика, управление и право»

SPIN: 1356-5723

AuthorID: 727077

Базавлуцкая Лилия Михайловна, кандидат педагогических наук, доцент кафедры
«Экономика, управление и право»

SPIN: 7050-6887

AuthorID: 734026

Корнеева Наталья Юрьевна, кандидат педагогических наук, заведующая кафедрой
«Подготовки педагогов профессионального обучения и предметных методик»

SPIN-код: 1494-8876

AuthorID: 800767

Алексеева Любовь Петровна, кандидат педагогических наук, заместитель директора
Профессионально-педагогического института

SPIN: 2034-1344

AuthorID: 371998

ORCID: 0000-0002-8173-4174

Лысенко Юлия Валентиновна, доктор экономических наук, доцент кафедры
«Экономика, управление и право»

*Южно-Уральский государственный гуманитарно-педагогический университет
(454080, Россия, Челябинск, пр. Ленина, 69, e-mail: lysenkoyuv@cspu.ru)*

Аннотация. Последние десятилетия в Российской Федерации продолжает расширяться перечень услуг сервисного сопровождения и обслуживания, направленная на обеспечениемногогранной природы сферы сервиса, осуществляющих торговлю сложными изделиями и товарами, нуждающимися в сервисной гарантии (сопровождении). Указанные направления не возможны без изменения методологияуправления коммерческой деятельностью в торговле сервисного сопровождения. Предложенная концепция предусматривает комплекс цифровых индикаторов: активы и пассивы; ликвидность баланса и расчет относительных коэффициентов ликвидности; финансовая устойчивость; оборачиваемость (деловая активность; эффективность коммерческой деятельности. В статье выявлены особенности разработки мероприятий, направленные на совершенствование коммерческой деятельности ПАО «НК «Роснефть-Ямалнефтепродукт». Используемые цифровые индикаторы, характеризующие коммерческую деятельность компании, обеспечивают возможность совершенствовать коммерческую деятельность компании.

Ключевые слова: цифровые индикаторы, сервисное обслуживание и сопровождение, концепция управления коммерческой деятельностью в торговле сервисного сопровождения, оборачиваемость, товарооборот, издержки обращения, финансовые результаты

UNIVERSAL METHODOLOGY FOR DIAGNOSTICS OF COMMERCIAL ACTIVITIES IN TRADE OF SERVICE SUPPORT

© 2020

Ryabchuk Pavel Georgievich, Candidate of Economic Sciences, Head of the Department
of Economics, governance and law

Uvarina Natalia Viktorovna, Doctor of Pedagogy, Deputy Director of the Vocational
Pedagogical Institute

Korneev Dmitry Nikolaevich, Candidate of Pedagogical Sciences, Associate Professor
of the Department of Economics, governance and law

Bazavlutskaya Lilia Mikhailovna, Candidate of Pedagogical Sciences, Associate Professor
of the Department of Economics, governance and law

Korneeva Natalya Yurievna, Candidate of Pedagogical Sciences, Head of the Department
“Training of teachers of vocational training and subject methods”

Alekseeva LyubovPetrovna, Candidate of Pedagogical Sciences, Deputy Director
of the Professional Pedagogical Institute

Lysenko YuliaValentinovna, Doctor of Economics, Associate Professor of the Department
of Economics, governance and law

*South Ural State Humanitarian Pedagogical University
(454080, Russia, Chelyabinsk, Lenin Ave., 69, e-mail: lysenkoyuv@cspu.ru)*

Abstract. Over the past decades, the list of service support and maintenance services has continued to expand in the Russian Federation, aimed at ensuring the multifaceted nature of the service sector, selling complex products and goods that need a service guarantee (support). These directions are not possible without changing the methodology for managing

commercial activities in the trade of service support. The proposed concept provides for a complex of digital indicators: assets and liabilities; balance sheet liquidity and calculation of relative liquidity ratios; financial stability; business activity; efficiency of commercial activities. The article reveals the features of the development of measures aimed at improving the commercial activities of PJSC "NK" Rosneft-Yamalnefteprodukt ". The digital indicators used that characterize the company's commercial activities provide an opportunity to improve the company's commercial activities.

Keywords: digital indicators, service maintenance and support, the concept of managing commercial activities in the trade of service support, turnover, turnover, distribution costs, financial results

ВВЕДЕНИЕ

Постановка проблемы.

Неоспоримым преимуществом является применение нефтепродуктов и сопутствующих товаров и услуг, но при этом существуют проблемы: низкий уровень абсолютной, быстрой и текущей ликвидности, невозможность компаний на дату отчетности быть платежеспособной, не возможность выполнять краткосрочные обязательства; отсутствие собственного капитала, так как, несмотря на рост чистой прибыли, ее капитализации не достаточно для покрытия убытков прошлых лет, поэтому если эффективно организовать дальнейшую коммерческую деятельность, то прирост чистой прибыли сможет покрыть убытки и позволить компаниям наращивать собственный капитал; несмотря на рост выручки, темпы роста себестоимости значительно выше, что негативно отражается на прибыли от основной деятельности), рост прочих расходов негативно сказывается на прибыли до налогообложения.

Анализ последних исследований и публикаций, в которых рассматривались аспекты проблемы и на которых обновляются авторы.

Проблеме сервисного обслуживания посвящено достаточно много публикаций разных авторов. Например, проблему оптимизации ремонтного производства и технического обслуживания раскрывают в своих трудах А.Г. Мокроносов и др. [1], [2].

В трудах Е.В. Романевой и др. рассматриваются вопросы, связанные с управлением качеством услуг. Целью данного управления является повышение эффективности послепродажного обслуживания продаваемых товаров [3], [4].

Конечно, сервисное обслуживание не ограничивается только ремонтом. Для организации важно разработать стратегию сервисного обслуживания и сопровождения продаваемых изделий, товаров, оборудования, техники. Например, в работах таких авторов, как С.И. Жулидов и др. раскрыто содержание термина «сервисная деятельность», определена ее сущность [5].

Актуальность исследования.

Важным в коммерческой деятельности компаний – реализация нефтепродуктов и сопутствующих товаров и услуг, сервисное обслуживание учитывает повышение удовлетворенности покупателей качеством приобретаемого топлива. Целью сервисного обслуживания является удовлетворение потребностей покупателей, начиная с момента приема заказа потребителем и заканчивая доставкой товаров, а в некоторых случаях в период гарантии. Большое внимание в организации сервисного обслуживания уделяется оценке качества организации данного вида сервиса и удовлетворенности покупателей.

Формирование целей статьи.

Целью данного исследования является выявление особенностей разработки практических мероприятий, направленных на совершенствование коммерческой деятельности в торговле ПАО «НК «Роснефть-Ямалнефтепродукт».

Постановка задания.

Проанализировать цифровые индикаторы, характеризующие коммерческую деятельность компании, разработать рекомендации по совершенствованию коммерческой деятельности компании ПАО «НК «Роснефть-Ямалнефтепродукт» [6] и провести оценку экономической эффективности.

Используемые в исследовании методы, методики и технологии

Методы, используемые при написании данной статьи: горизонтальный и вертикальный анализ, коэффициентный метод, методы сравнения и группировки.

Изложение основного материала исследования.

Во-первых, согласно Постановлению Правительства РФ от 10.11.2011 №924 -сервисное обслуживание представлено комплексом услуг, которые оказываются потребителю, покупателю, заказчику этих товаров, продукции. Этот комплекс услуг включает следующие стадии процесса обслуживания: проектирование; разработку; реализация; эксплуатация; утилизация продукции [7].

В настоящее время в практике компаний, осуществляющих реализацию нефтепродуктов и сопутствующих товаров и услуг, имеется достаточно широкий перечень услуг сервисного обслуживания: до момента передачи товара покупателю; в процессе поставки товара покупателю; в процессе послепродажного обслуживания.

Во-вторых, ПАО «НК «Роснефть-Ямалнефтепродукт» является дочерней компанией ПАО «Роснефть», как показали результаты диагностики, сервисное обслуживание, связанное с самим процессом заправки топливом транспортных средств клиентов, продаж бензина с нефтебаз ПАО «НК «Роснефть-Ямалнефтепродукт» [8], не вызывает вопросов относительно качества. Но отсутствуют сопутствующие товары и услуги, которые могли бы способствовать расширению сервисного сопровождения клиентов ПАО «НК «Роснефть-Ямалнефтепродукт» всех АЗС и нефтебаз компании. Только в г. Тарко-Сале организован сервис автомойки и сервис технического обслуживания. В настоящее время как показали результаты действующей диагностики деятельности ПАО «НК «Роснефть-Ямалнефтепродукт» за период 2017-2019 гг. компания находится в кризисе, так как не может покрыть до сих пор убытки предыдущих лет [9], [10].

Так как покупателями нефтепродуктов на АЗС являются владельцы и арендаторы транспортных средств, то можно предложить расширить ассортимент продаваемых товаров за счет предложения продаж моторного масла и омывающей жидкости, которые всегда пользуются повышенным спросом, как у владельцев легковых автомобилей, так и владельцев грузовых автомобилей. Чаще всего техническое обслуживание, связанное с заменой масла, осуществляется в дилерских центрах, но в данном регионе – Ямало-ненецкой автономной округе таких центров очень мало. Поэтому замена масла осуществляется владельцами транспортных средств либо самостоятельно, либо через любые сервисы технического обслуживания.

В-третьих, предложены основные принципы Концепции управления коммерческой деятельностью в торговле сервисного сопровождения:

- принцип эффективного использования состава и структуры активов и пассивов: эффективность реализации данного принципа позволит определить проверка баланса компании на ликвидность и платежеспособность, расчет коэффициентов ликвидности, показателей финансовой устойчивости и деловой активности по элементам;

- принцип ликвидности баланса и расчет относительных коэффициентов ликвидности, который предполагает в короткие сроки повысить уровень своей ликвидности и платежеспособности, стабилизировать уровень ликвидности денежных потоков от текущих операций;

- принцип эффективности использования финансовых

устойчивости: эффективность использования запасов и издержек обращения (включая их грамотное нормирование);

- принцип эффективности использования деловой активности: формирование оптимальной доли каждого элемента оборотных активов, по этому данный фактор не должен привести к торможению их оборачиваемости;

- принцип эффективности использования коммерческой деятельности: достижение нормативного уровня рентабельности. Эффективность реализации данного принципа позволит выявить взаимосвязь с диагностикой динамики и структуры товарооборота, издержек обращения.

Взаимодействие целей и принципов представленной авторами Концепции управления коммерческой деятельностью в торговле сервисного сопровождения представлены на рисунке 1.



Рисунок 1 - Концепция управления коммерческой деятельностью в торговле сервисного сопровождения

Концепция будет реализована по следующим направлениям: во-первых, организационное обеспечение, которое включает: совершенствование кадровой политики, определение ответственных лиц всех этапов анализа/оценки риска неплатежеспособности; во-вторых, эффективное использование запасов и издержек обращения (также грамотное нормирование запасов); усовершенствование разработки условий оплаты за товары и услуги.

В результате принятия Концепции будут достигнуты следующие результаты: налажена своевременная диагностика ликвидности и платежеспособности компании и других цифровых индикаторов, обнаружение угроз риска ее снижения; разработка и принятие таких управленческих решений, которым будут направлены на восстановление ликвидности и платежеспособности, повышение оборачиваемости.

В-четвертых, предложенная методика диагностики коммерческой деятельностью сервисного сопровождения с учетом предложенной Концепции и состав цифровых индикаторов:

- состав и структура активов и пассивов;
- ликвидность баланса и расчет относительных коэффициентов ликвидности;
- финансовая устойчивость;
- оборачиваемость (деловая активность);
- эффективность коммерческой деятельности.

Повышение оборачиваемости активов позволило компании в 2018-2019 гг. улучшить свои финансовые результаты, получить чистую прибыль и направить ее на компенсацию убытков прошлых лет. Данные диагностики товарооборота представлены в таблице 1.

Товарооборот ПАО «НК «Роснефть-Ямалнефтепродукт» в целом за 2017-2018 гг. увеличился на 48,61%. В 2018-2019 гг. ситуация ухудшается, так как темпы роста товарооборота ниже, чем в предыдущем периоде:

46,88% при росте прибыли от продаж на 42,36%.

Таблица 1 – Товарооборот ПАО «НК «Роснефть-Ямалнефтепродукт»

Наименование показателя	Значение показателя		
	2017 год	2018 год	2019 год
1. Объем товарооборота, тыс. руб. (То)	1 594 790	2 369 980	3 481 100
2. Площадь торговая, м ² (Ст)	1800	2400	2400
3. Среднесписочная численность работников, чел. (Чср)	150	168	195
4. Среднемесячный остаток запасов, тыс. руб. (Зср)	13 210,25	14 260,38	17 300,71
5. Расчетный товарооборот на единицу ресурса: торговая площадь (п.1/п.2), тыс. руб./м ²	885,99	987,49	1450,46
среднесписочная численность (п.1/п.3), тыс. руб./чел.	10 631,93	14 107,02	17 851,79
среднемесячный остаток запасов (п.1/п.4), тыс. руб.	120,72	166,19	201,21
6. Прибыль от продаж, тыс. руб.	4577	44 911	63 933

* составлена авторами

Показателями, характеризующими эффективность деятельности любых коммерческих компаний, являются показатели рентабельности. За период 2017-2019 гг. наблюдается положительная динамика.

Представлены выручка, издержки обращения, прибыль от продаж и чистая прибыль (по ставке налога 20%) таблица 2.

Таблица 2 – Планируемые финансовые результаты от продажи моторных масел и омывающей жидкости для стекол на АЗС г.Салехард

Наименование показателя	Выручка, руб.	Себестоимость (издержки обращения), руб.	Прибыль от продаж, руб.	Чистая прибыль, руб.
Продажа омывающей жидкости для стекол	9 190 800	7 417 008	1 773 792	1 419 034
Продажа моторных масел	58 403 160	43 261 600	15 141 560	12 113 248
Фонд оплаты труда персонала	0	2 434 600	0	0
Итого	67 593 960	53 113 208	14 480 752	11 584 602

* составлена авторами

В таблице 3 представлено изменение цифровых индикаторов, влияющих на изменение рентабельности активов и эффективность коммерческой деятельности.

Таблица 3 – Плановая эффективность коммерческой деятельности

Наименование показателя	Значение показателя	
	2019 год	План
1. Объем товарооборота, тыс. руб. (То)	3 481 100	3 548 694
2. Площадь торговая, м ² (Ст)	2400	2400
3. Среднесписочная численность работников, чел. (Чср)	195	201
4. Расчетный товарооборот на единицу ресурса: торговая площадь (п.1/п.2), тыс. руб./м ²	1450,46	1478,62
среднесписочная численность (п.1/п.3), тыс. руб./чел.	17 851,79	17 655,19
5. Рентабельность активов, в %	3,59	5,18
Чистая прибыль, тыс. руб.	24 694,00	36 279,00
Стоимость активов (средняя), тыс. руб.	688 755,00	700 340,00

* составлена авторами

Таким образом, за счет совершенствования коммерческой деятельности, сервисного обслуживания и улучшения сервиса в части повышения удовлетворенности потребителей с помощью внедрения новых видов продаваемой на АЗС товаров, руководство ПАО «НК «Роснефть-Ямалнефтепродукт» сможет почти полностью покрыть непокрытые убытки прошлых лет.

Выводы исследования

Предложенные практические мероприятия по расширению объема предоставляемых сопутствующих услуг на АЗС г.Салехард путем внедрения продажи имеющейся торговой площади моторного масла для разных категорий потребителей, также омывающей жидкости для стекол автомобилей, было определено увеличение чистой прибыли на 46,91%, рентабельности активов с 3,59% до 5,18%, расчетный товарооборот по торговой площади на 1,94%.

Перспективы.

Предложенные практические мероприятия внедрены в деятельность ПАО «НК «Роснефть-Ямалнефтепродукт», в части на АЗС г. Салехард.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ:

1. Экономический анализ: учебник для вузов / под ред. Л.Т. Гиляровой. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2015. – 527 с.
2. Сервис технически сложной продукции и его роль в повышении конкурентоспособности фирмы. Виды сервиса. Организация сервиса фирмы // Заметки и материалы на общезаконодательные темы [Электронный ресурс]. URL: <http://ampl77.spb.ru/publications/144-servis-tehnicheskii-slozhnoi-produktsii-i-ego-rol-v-povyshenii-konkurentosposobnosti-firmy>

posobnost.

3. Романеева Е.В. Качество сервисного обслуживания как фактор конкурентоспособности предприятия / Е.В. Романеева // Вестник Поволжского государственного университета сервиса. – 2014. – №3(35). – С. 74-77.

4. Организация торговли: учебник / С.И. Жулидов. – М. : ИД «ФОРУМ»: ИНФРА-М, 2017. – 352 с. – Режим доступа: <http://znanium.com/catalog/product/905831>

5. Комплексный экономический анализ предприятия / под ред. Н.В. Войтоловского, А.П. Калининой. – СПб.: Питер, 2014. – 256 с.

6. Общие сведения о ПАО «НК «Роснефть- Ямалнефтепродукт» [Электронный ресурс]. URL: <https://www.list-org.com/company/12437>

7. Постановление Правительства РФ от 10.11.2011 №924 «Об утверждении перечня технически сложных товаров» [Электронный ресурс]. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_121597/

8. НК Роснефть. Дочерние и зависимые общества [Электронный ресурс]. URL: <http://barfin.ru/company/os-rosneft/organizations>

9. Информация из Годового отчета компании ПАО «НК «Роснефть-Ямалнефтепродукт» за 2017 год [Электронный ресурс]. URL: <http://www.e-disclosure.ru/portal/files.aspx?id=19435&type=2>

10. Оборот розничной торговли – официальные данные Федеральной службы государственной статистики России [Электронный ресурс]: // http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat_main/rosstat/ru/statistics/enterprise/retail/#

Статья поступила в редакцию 06.09.2020

Статья принята к публикации 27.11.2020