

Министерство науки и высшего образования РФ
Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Институт торговли и сферы услуг
Кафедра торгового дела и маркетинга

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой
Ю. Ю. Сулова
подпись инициалы, фамилия
« ____ » _____ 2023 г.

БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА

Повышение эффективности коммерческой деятельности предприятия

Руководитель _____ Канд.экон.наук, доцент О. Н. Есина
подпись, дата должность, ученая степень инициалы, фамилия

Выпускник _____ ЭУ19-03БК А. А. Колядный
подпись, дата группа инициалы, фамилия

Нормоконтролер _____ Докт. экон. наук, проф. Ю. Ю. Сулова
подпись, дата должность, ученая степень инициалы, фамилия

Красноярск 2023

Министерство науки и высшего образования РФ
Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Институт торговли и сферы услуг
Кафедра торгового дела и маркетинга

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой
_____ Ю.Ю. Сулова
« ____ » _____ 2023 г.

**ЗАДАНИЕ
НА ВЫПУСКНУЮ КВАЛИФИКАЦИОННУЮ РАБОТУ
в форме бакалаврской работы**

Студенту А. А. Колядный
Группа ЭУ19-03БК Направление (специальность) 38.03.06 «Торговое дело» 38.03.06.01
«Коммерция»

Тема выпускной квалификационной работы Повышение эффективности коммерческой
деятельности предприятия

Утверждена приказом по университету №5908/с от 12.04.2023

Руководитель ВКР О. Н. Есина, канд.экон.наук, доцент кафедры торгового дела и маркетинга
ИТиСУ СФУ

Исходные данные для ВКР: бухгалтерская отчетность предприятия, материалы собственных
исследований

Перечень разделов ВКР: 1 Теоретические аспекты анализа эффективности коммерческой
деятельности предприятий сферы услуг 2 Анализ показателей, определяющих
эффективность коммерческой деятельности ООО «Вита-Центр» 3 Оценка и пути повышения
эффективности коммерческой деятельности предприятия ООО «Вита-Центр»

Перечень графического материала: таблиц – 40, рисунков – 27

Основные таблицы: Таблица 2.1 – Краткая характеристика деятельности предприятия ООО
«Вита-Центр»; Таблица 2.2 – Анализ основных показателей деятельности предприятия ООО
«Вита-Центр» за анализируемый период; Таблица 2.4 – Анализ динамики численности
работников предприятия ООО «Вита-Центр» за 2020-2022 гг.; Таблица 3.1 – Эффективность
деятельности трудовых ресурсов ООО «Вита-Центр» по ресурсному и затратному подходам
за 2021-2022 гг.; Таблица 3.2 – Эффективность использования основных фондов на основе
ресурсного и затратного подходов в ООО «Вита-Центр» за 2021-2022 гг.; Таблица 3.3 –
Эффективность использования оборотных средств на основе ресурсного и затратного
подходов в ООО «Вита-Центр» за 2021-2022 гг.; Таблица 3.5 – Анализ показателей
рентабельности деятельности ООО «Вита-Центр» за 2021-2022 гг.; Таблица 3.12 – Расчет
интегральных показателей оценки эффективности деятельности ООО «Вита-Центр» за 2021-
2022 гг.; Таблица 3.16 – Экономическая оценка эффективности мероприятий в ООО «Вита-
Центр»

Основные рисунки: Рисунок 2.2 – Организационная структура ООО «Вита-Центр»; Рисунок
3.1 – Процесс проведения очных консультаций с пациентами в ООО «Вита-Центр»; Рисунок
3.4 – Мероприятия проекта по росту эффективности коммерческой деятельности
предприятия ООО «Вита-Центр»

Руководитель ВКР _____
подпись

О. Н. Есина
инициалы и фамилия

Задание принял к исполнению _____
подпись, инициалы и фамилия студента

А. А. Колядный

Дата выдачи задания « ____ » _____ 2023 г.

РЕФЕРАТ

Выпускная квалификационная работа в форме бакалаврской работы на тему «Повышение эффективности коммерческой деятельности предприятия» содержит 94 страницы, 60 источников литературы.

КОММЕРЧЕСКАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ, СФЕРА УСЛУГ, ПОКАЗАТЕЛИ, ЭФФЕКТИВНОСТЬ, ДИНАМИКА, РЕСУРСЫ, МЕРОПРИЯТИЯ

Объект исследования – предприятие сферы услуг ООО «Вита-Центр».

Цель выпускной квалификационной работы – повышение эффективности коммерческой деятельности.

Задачи:

- оценка теоретических аспектов эффективности коммерческой деятельности предприятий сферы услуг;
- анализ показателей, определяющих эффективность коммерческой деятельности ООО «Вита-Центр»;
- оценка и определение путей повышения эффективности коммерческой деятельности предприятия ООО «Вита-Центр».

В результате проведенного исследования произведена оценка показателей, определяющих эффективность коммерческой деятельности ООО «Вита-Центр». Были разработаны мероприятия повышения эффективности коммерческой деятельности предприятия ООО «Вита-Центр».

REPORT

The final qualifying work in the form of a bachelor's thesis on the topic "Improving the efficiency of commercial activity" contains 94 pages, 60 literature sources.

COMMERCIAL ACTIVITY, SERVICE SECTOR, INDICATORS, EFFICIENCY, DYNAMICS, RESOURCES, ACTIVITIES

The object of the study is the enterprise of the service sector of Vita–Center LLC.

The purpose of the final qualifying work is to increase the efficiency of commercial activities.

Tasks:

- evaluation of theoretical aspects of the efficiency of commercial activities of service enterprises;
- analysis of indicators that determine the effectiveness of the commercial activity of Vita-Center LLC;
- evaluation and determination of ways to improve the efficiency of the commercial activity of the Vita-Center LLC enterprise.

As a result of the conducted research, the evaluation of indicators determining the effectiveness of the commercial activity of Vita-Center LLC was carried out. Measures have been developed to improve the efficiency of the commercial activities of the Vita-Center LLC enterprise.

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	5
1 Теоретические аспекты анализа эффективности коммерческой деятельности предприятий сферы услуг.....	8
1.1 Эффективность: сущность, значение, виды, факторы определяющие.	8
1.2 Показатели оценки эффективности коммерческой деятельности предприятий сферы услуг, методика их расчета.....	14
1.3 Пути повышения эффективности коммерческой деятельности предприятий сферы услуг в современных условиях.....	21
2 Анализ показателей, определяющих эффективность коммерческой деятельности ООО «Вита-Центр».....	28
2.1 Организационно-экономическая характеристика деятельности предприятия	28
2.2 Анализ динамики и состава ресурсов предприятия ООО «Вита-Центр».....	37
2.3 Оценка основных экономических показателей, определяющих эффективность деятельности предприятия ООО «Вита-Центр».....	44
3 Оценка и пути повышения эффективности коммерческой деятельности предприятия ООО «Вита-Центр».....	56
3.1 Расчет и анализ показателей эффективности коммерческой деятельности предприятия ООО «Вита-Центр».....	56
3.2 Мероприятия повышения эффективности коммерческой деятельности предприятия ООО «Вита-Центр»	70
Заключение	81
Список использованных источников	84
Приложение А Бухгалтерская отчетность ООО «Вита-Центр»	91

ВВЕДЕНИЕ

Основой предприятий сферы услуг служит их коммерческая деятельность, включающая основные и вспомогательные бизнес-процессы по оказанию услуг, по их организации, планированию, контролю. Важная составляющая в коммерческой деятельности предприятий сферы услуг – эффективность, которая является комплексной категорией, с помощью которой можно отметить результативность, либо не результативность деятельности.

Повышение эффективности коммерческой деятельности – одна из главных задач предприятий сферы услуг. Повышение эффективности коммерческой деятельности предприятий сферы услуг может заключаться в реализации разных направлений и мероприятий, направленных на рост качества оказываемых услуг, рентабельности их продаж, компетентности персонала, многих других. В настоящее время повышение эффективности коммерческой деятельности в предприятиях сферы услуг происходит при помощи цифровых технологий (сайтов, мобильных приложений, программного обеспечения, искусственного интеллекта и других технологий), при помощи современных средств обратной связи с клиентами (мессенджеры, социальные сети и другие).

Актуальность выпускной квалификационной работы заключается в том, что повышение эффективности коммерческой деятельности – залог успеха, увеличения экономических показателей, конкурентных преимуществ и роста результативности в других направлениях. Эти процессы необходимо регулярно трансформировать с целью получения долгосрочного, а не кратковременного результата.

Цель выпускной квалификационной работы – повышение эффективности коммерческой деятельности предприятия.

В выпускной квалификационной работе определены следующие задачи:

- исследование сущности, значения, видов, факторов определения эффективности;

- определение показателей оценки эффективности коммерческой деятельности предприятий сферы услуг, методики их расчета;
- анализ путей повышения эффективности коммерческой деятельности предприятий сферы услуг в современных условиях;
- характеристика деятельности предприятия сферы услуг ООО «Вита-Центр»;
- анализ динамики и состава ресурсов предприятия сферы услуг ООО «Вита-Центр»;
- оценка основных экономических показателей, определяющих эффективность деятельности предприятия ООО «Вита-Центр»;
- расчет и анализ показателей эффективности коммерческой деятельности предприятия ООО «Вита-Центр»;
- разработка мероприятий повышения эффективности коммерческой деятельности предприятия ООО «Вита-Центр».

Объект исследования в выпускной квалификационной работе – предприятие сферы услуг ООО «Вита-Центр». Основной вид деятельности ООО «Вита-Центр» – врачебная практика, в г. Красноярска два медицинских центра: на ул. Богграда, 89 и на ул. Горького, 19.

Предмет исследования – эффективность коммерческой деятельности предприятия сферы услуг.

Теоретической основой выполнения выпускной квалификационной работы служат: законодательство Российской Федерации, труды отечественных специалистов в области экономики и коммерческой деятельности (С. Н. Виноградовой, Л. П. Дашкова, Ф. П. Половцевой, К. А. Раицкого, Г. В. Савицкой, Н. Н. Терещенко, А. М. Фридмана, других), публикации по теме исследования, интернет источники, а также материалы собственных исследований.

Информационной основой выполнения выпускной квалификационной работы служат: бухгалтерская отчетность предприятия сферы услуг ООО «Вита-Центр», информация от персонала.

Методической основой выполнения выпускной квалификационной работы служат: методы обобщения, группировки и сопоставления, графического, сравнения, абсолютных и относительных разниц, наблюдения, экспертной оценки и других.

Выпускная квалификационная работа состоит из введения, трех глав, заключения, списка использованных источников, приложения (копии бухгалтерской отчетности предприятия). Теоретические аспекты анализа эффективности коммерческой деятельности предприятий сферы услуг рассмотрены в первой главе выпускной квалификационной работы. Анализ показателей, определяющих эффективность коммерческой деятельности ООО «Вита-Центр» представлен во второй главе работы. Оценка и пути повышения эффективности коммерческой деятельности предприятия ООО «Вита-Центр» показаны в третьей главе выпускной квалификационной работы.

Общий объем выпускной квалификационной работы – 94 страницы. В выпускной квалификационной работе представлено 27 рисунков; 40 таблиц; приложение. Список литературы в работе включает 60 источников.

1 Теоретические аспекты анализа эффективности коммерческой деятельности предприятий сферы услуг

1.1 Эффективность: сущность, значение, виды, факторы определяющие

Эффективность деятельности предприятия служит главным критерием существования в современных рыночных условиях. Современный этап развития рыночных отношений требует от его участников активных действий по повышению эффективности. Оценка уровня эффективности деятельности предприятия требует принятия решений, выявления факторов и путей роста результативности [57]. Эффективность деятельности заключается в том, что позволяет формализовать четко, грамотно отслеживать те процессы, которые приходится контролировать руководству предприятия. Результатом такой деятельности служит минимизация упущенной выгоды, экономия затрат, рост рентабельности бизнеса [44].

Эффективность предприятия считается преимущественно экономической категорией. В экономической литературе довольно часто употребляется термин «эффективность». Встречается довольно разная трактовка самого термина «эффективность», поскольку у него множество синонимов: «результативность», «производительность», «эффект» и т.п. [37].

В основе термина «эффективность» лежит ограниченность ресурсов. Достигнутый уровень эффективности позволяет решить разные задачи экономического и социального характера: достичь экономического роста, повысить уровень жизни трудовых ресурсов, улучшить качество сервиса, повысить конкурентоспособность субъекта [38].

Эффективность – объективная категория экономики, ключевая характеристика деятельности предприятия [33]. Существует точка зрения, согласно которой эффективность – получение дохода (прибыли) на основе

учета комплекса экономических и природных условий, это степень использования возможностей выпуска продукции, капитала предприятия [38].

В современной рыночной экономике эффективность определяется грамотным выбором целей, наиболее полно и достоверно учитывающих величину и характер текущих потребностей [55].

В настоящее время многие российские и зарубежные исследователи, которые занимаются проблемами экономической теории, не пришли к единому мнению в отношении сущности понятия «эффективность», в том числе ее роли в обществе. Это обусловлено отсутствием четкого и полного определения терминов: «результативность», «эффект». Основанием для разных точек зрения в понимании эффективности могут служить многообразные формы выражения эффекта и форм затрат для формирования эффективности. С целью систематизации разных мнений в отношении сущности эффективности, целесообразно объединить их в группы (рис. 1.1).



Рисунок 1.1 – Сущность термина «эффективность» [49]

Рассматривая трактовки категории «эффективность» зарубежными и отечественными учеными, которые занимаются вопросами экономической науки, можно прийти к выводу, что эффективность – это либо связь между количеством единиц ресурсов, либо соотношение эффекта к понесенным затратам.

Проанализировав сущность термина «эффективность», можно отметить, что эффективностью считается результативность функционирования предприятия (в том числе социально-экономических мероприятий и программ развития), оценивается при помощи финансовых и нефинансовых критериев, рассчитывается как соотношение полученного эффекта к затратам.

Рассмотрение эффективности с позиции целевого и ресурсного подходов концентрируется на двух условиях:

- достижения цели – необходимое условие эффективной деятельности предприятия сферы услуг;
- результативного применения ресурсов, что служит важным условием или критерием для достижения эффективности [41].

Эффективность – измеритель процесса развития, главный мотивирующий фактор, который содействует результативности. Именно эффективность обеспечивает последовательное движение системы вперед, совершенствование межсистемных взаимосвязей и взаимозависимостей, и наиболее полное удовлетворение частных, корпоративных, прочих интересов и потребностей [51].

В зависимости от цели исследования можно рассмотреть эффективность, как удовлетворение потребностей, целесообразность, результативность, либо экономическое функционирование предприятия сферы услуг (табл. 1.1).

Таблица 1.1 – Матрица вариантов оценки эффективности деятельности предприятия сферы услуг [47]

	Потребности	Цель	Результат
Результат	Удовлетворенность		
Потребности		Целесообразность	
Цель			Результативность
Затраты			Экономичность

Эффективность по экономическому подходу – сравнение результатов деятельности с потраченными ресурсами [47].

Сложность содержания эффективности отражает возрастающее потребление общества в поисках новых его возможностей в ускорении подъема производительной силы коллективного труда.

Категорию «эффективность» следует рассматривать в единстве и тесной взаимосвязи экономического и социального аспектов (рис. 1.2).

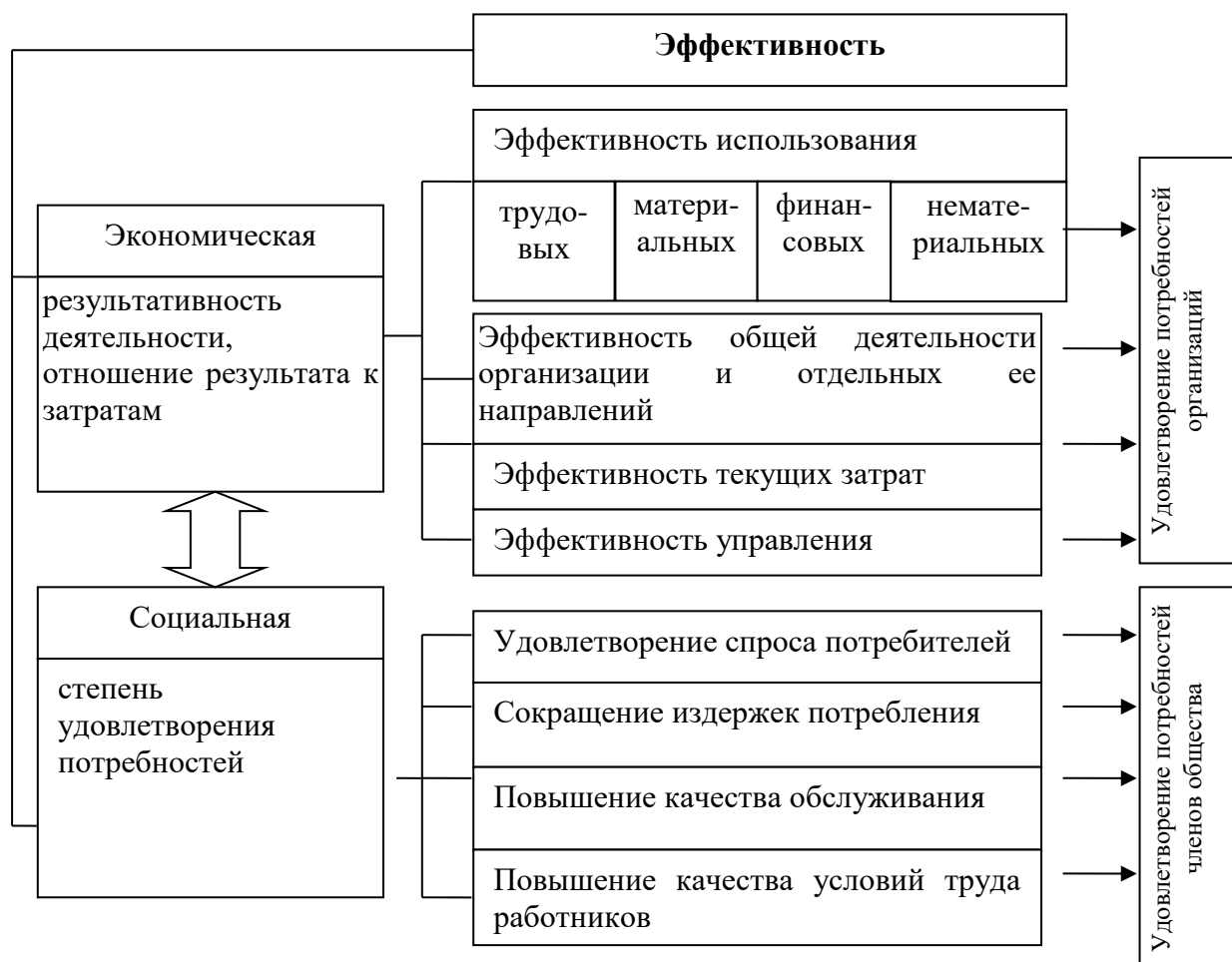


Рисунок 1.2 – Структура эффективности [60]

Удается добиться экономической эффективности предприятия при следующих условиях:

- полученный финансовый результат выше, чем у предприятий-конкурентов;
- в организации выделяется достаточное количество ресурсов для проведения необходимых изменений;

– темпы роста показателей будут выше в ближайшей перспективе, чем у фирм-конкурентов [24].

Рассматривая вопросы эффективности, необходимо рассмотреть ее классификацию (рис. 1.3).



Рисунок 1.3 – Виды эффективности [47]

По отношению к среде выделяют два вида эффективности:

– внутренняя эффективность – соотношение ресурсов (затрат) и результата, проявляется в оценке производительности деятельности предпринимательской единицы и ее результативности.

– внешняя эффективность – понимание структуры потребностей общества и системы их удовлетворения хозяйствующим субъектом, степени целесообразности произведенного труда (продукта).

По степени значимости выделяют также два вида эффективности:

– статистическая эффективность – форма адаптация деятельности предприятия в рамках его экономического положения в настоящее время;

– динамическая эффективность – ориентир деятельности предприятия на долгосрочное развитие, изменяя бизнес-процессы, применяя разные виды ресурсов [48].

Оценка хозяйственной деятельности предприятия сферы услуг – ключевой элемент управления и научный способ познания процессов и явлений экономического характера [56].

Факторы влияния на эффективность предприятия сферы услуг представлены в таблице 1.2.

Таблица 1.2 – Факторы влияния на эффективность предприятия сферы услуг

Вид фактора	Показатели влияния
Внешние факторы влияния на эффективность предприятия сферы услуг	Государственное регулирование экономической деятельности предприятия Структура доходов населения Платежеспособность населения Индексы цен на услуги Уровень инфляции Уровень безработицы Потребность в услугах от населения (спрос на услуги) Объем рынка товаров или услуг Рынок поставщиков, их уровень регулирования рынка, их договорные условия Конкурентная среда, интенсивность конкуренции на рынке предприятия Предпочтения клиентов Инновации на рынке услуг Цифровизация рынка услуг Отзывы клиентов Прочие
Внутренние факторы влияния на эффективность предприятия сферы услуг	Динамика изменения экономических показателей деятельности предприятия Уровень использования ресурсов (ресурсный потенциал) Рентабельность бизнеса Функциональность структуры управления в организации Качество оказываемых услуг Качество бизнес-процессов оказания услуг Сервис Уровень обратной связи (мессенджеры, сайт, мобильное приложение) Прочие

Значимость и эффективность деятельности в сфере реализации товаров и услуг возрастает в связи с расширением ее «поля», ускоренным развитием, увеличением объемов предоставляемых населению товаров или услуг, их

диверсификацией, появлением новых видов и форм обслуживания, улучшением их качества, ростом концентрации среди субъектов рынка.

Основными блоками и факторами концепции эффективности деятельности являются:

- совершенствование услуги и способов ее реализации, обогащение ассортиментного ряда услуг конкретного предприятия;
- совершенствование используемых финансовых ресурсов;
- улучшение способов и методов продвижения услуги и товаров на рынок и их сбыта;
- реализация адекватной ценовой политики;
- формирование эффективных каналов распределения товаров или услуг;
- совершенствование коммуникативных связей с потребителями и прочими внешними структурами.

В процессе проведенного исследования отмечено, что эффективность предприятия является экономической категорией. Эффективность результатов деятельности предприятия следует трактовать, как максимальный эффект полученный с минимальными затратами, то экономическое содержание эффективности заключается в росте положительного результата (эффекта) с единицы затрат совокупного труда. Эффективность – немаловажный комплексный показатель для предприятий сферы услуг, характеризуется разными видами, многообразием внутренних и внешних факторов влияния.

1.2 Показатели оценки эффективности коммерческой деятельности предприятий сферы услуг, методика их расчета

Оценка эффективности коммерческой деятельности предприятий сферы услуг происходит при помощи системы показателей, с помощью которых можно отметить, эффективна или не эффективная такая деятельность. Система основных показателей эффективности использования ресурсов предприятия на основе затратного и ресурсного подхода представлена на рисунке 1.4.



Рисунок 1.4 – Система основных показателей эффективности использования ресурсов предприятия на основе затратного и ресурсного подхода [47]

Согласно ресурсному и затратному подходу можно выделить две позиции показателей оценки эффективности деятельности предприятия:

- эффективность уже используемых ресурсов, отношение эффекта к стоимости ресурсов;

– эффективность уже потребленных ресурсов, отношение результата деятельности к сумме затрат.

Формулы расчета основных показателей эффективности использования ресурсов предприятия на основе затратного и ресурсного подхода представлены в таблице 1.3.

Таблица 1.3 – Формулы расчета основных показателей эффективности использования ресурсов предприятия на основе затратного и ресурсного подхода [47]

Показатель	Формула
Фондоотдача	$\frac{\text{Товарооборот}}{\text{Среднегодовая стоимость основных фондов}}$
Фондоёмкость	$\frac{\text{Среднегодовая стоимость основных фондов}}{\text{Товарооборот}}$
Рентабельность основных фондов	$\frac{\text{Чистая прибыль}}{\text{Среднегодовая стоимость основных фондов}}$
Время обращения	$\frac{\text{Среднегодовая стоимость оборотных средств}}{\text{Товарооборот}} \times \text{Кол} - \text{во дней}$
Скорость обращения	$\frac{\text{Товарооборот}}{\text{Среднегодовая стоимость оборотных средств}}$
Рентабельность оборотных средств	$\frac{\text{Чистая прибыль}}{\text{Среднегодовая стоимость оборотных средств}}$
Производительность труда	$\frac{\text{Товарооборот}}{\text{Среднесписочная численность работников}}$
Прибыль на 1 работника	$\frac{\text{Чистая прибыль}}{\text{Среднесписочная численность работников}}$
Амортизациоотдача	$\frac{\text{Товарооборот}}{\text{Сумма начисленной амортизации}}$
Амортизациоёмкость	$\frac{\text{Сумма начисленной амортизации}}{\text{Товарооборот}}$
Амортизацио-рентабельность	$\frac{\text{Чистая прибыль}}{\text{Сумма начисленной амортизации}}$
Зарплатоотдача	$\frac{\text{Товарооборот}}{\text{Фонд заработной платы}}$
Зарплатоёмкость	$\frac{\text{Фонд заработной платы}}{\text{Товарооборот}}$
Зарплато-рентабельность	$\frac{\text{Чистая прибыль}}{\text{Фонд заработной платы}}$

Существуют также обобщающие и частные показатели эффективности, которые разделены на экономические и социальные (табл. 1.4).

Таблица 1.4 – Обобщающие и частные показатели эффективности [47]

Группа показателей	Вид показателя	Способ расчета
Обобщающие	Эффективность использования ресурсов Эффективность текущих затрат Степень удовлетворения потребностей населения Рентабельность Издержкоотдача по прибыли и товарообороту Степень реализации действительного спроса	Рентабельность текущих затрат: $R_{тек.зат.} = \frac{П_{пр}}{ИО} \times 100,$ R _{тек.зат.} – рентабельность текущих затрат; П _{пр} – прибыль от продажи товаров (услуг); ИО – сумма издержек обращения. Степень удовлетворения: $\frac{Кол - во\ полож. отв.}{Общее\ кол - во} \times 100$ Рентабельность продаж: $R_{ппро} = \frac{ПП}{В} \times 100;$ R _{прод} – рентабельность продаж предприятия; ПП – прибыль от продажи товаров (услуг); В – выручка (товарооборот) предприятия Рентабельность предприятия: $R_n = \frac{ПДН}{В} \times 100;$ R _п – рентабельность предприятия; ПДН — прибыль до налогообложения; В – выручка (товарооборот) предприятия. Чистая рентабельность, рентабельность конечной деятельности: $R_ч = \frac{ЧП}{В} \times 100;$ R _ч – рентабельность чистая (конечная); ЧП – чистая прибыль; В – выручка (товарооборот) предприятия Издержкоотдача по прибыли: $\frac{Издержки}{Прибыль}$ Издержкоотдача по товарообороту: $\frac{Издержки}{Товарооборот}$
Частные:		
– эффективность использования живого труда	Товарооборот на 1 работника предприятия	$\frac{Товарооборот}{Количество\ работников}$
	Товарооборот на 1 работника обслуживающего персонала	$\frac{Товарооборот}{Количество\ работников\ обслуж.\ перс.}$
	Товарооборот на 1 руб. фонда заработной платы	$\frac{Товарооборот}{ФЗП}$
	Прибыль на одного работника	$\frac{Чистая\ прибыль}{Общее\ кол - во\ работников}$

Окончание таблицы 1.4

Группа показателей	Вид показателя	Способ расчета
– эффективность использования средств труда	Фондоотдача основных фондов	Расчет в таблице 1.3
	Рентабельность основных фондов	Расчет в таблице 1.3
	Товарооборот на 1 м ² площади	$\frac{\text{Товарооборот}}{\text{Площадь}}$
	Прибыль на 1 м ² площади	$\frac{\text{Прибыль}}{\text{Площадь}}$

В зависимости от экономического содержания, можно определить следующие показатели оценки эффективности предприятия:

- натуральные показатели оценки, выражаются объемом эффекта на единицу ресурсов;
- стоимостные показатели оценки, выражаются отношением соответствующих единиц к сумме затрат.

Существуют также интегральные показатели оценки эффективности предприятия (табл. 1.5).

Таблица 1.5 – Интегральные показатели оценки эффективности предприятия [47]

Показатель	Способ расчета
Показатель эффективности использования торгового потенциала (Эитп)	$\text{Эитп} = \frac{P}{\text{ФЗП} + (\text{ОФ} + \text{ОС}) \times E_n}$ <p>Р – товарооборот; ФЗП – фонд заработной платы работников; ОФ – основные фонды; ОС – оборотные средства; E_n – нормативный коэффициент (0,12)</p>
Потенциал оценки трудовой деятельности (Этд)	$\text{Этд} = \frac{P}{\text{ФЗП}}$ <p>Р – товарооборот; ФЗП – фонд заработной платы работников</p>

Продолжение таблицы 1.5

Показатель	Способ расчета
Показатель эффективности финансовой деятельности (Эфд)	$\text{Эфд} = \frac{\text{Пдон/о}}{(\text{ФЗП} + (\text{ОФ} + \text{ОС}) \times \text{Еп}}$ <p>Пдон/о – прибыль до налогообложения; ФЗП – фонд заработной платы работников; ОФ – основные фонды; ОС – оборотные средства; Еп – нормативный коэффициент (составляет 0,12)</p>
Показатель экономической эффективности хозяйственной деятельности (Уэхд)	$\text{Уэхд} = \sqrt[3]{\text{Эитп} \times \text{Этд} \times \text{Эфд}}$
Показатель уровня экономического развития (Уэр)	$\text{Уэр} = \sqrt[3]{\text{Тпт} \times \text{Тоос} \times \text{Тфо} \times \text{Тзо} \times \text{Тур}}$ <p>Тпт – темп изменения производительности труда работников предприятия; Тоос – темп изменения скорости обращения оборотных средств; Тфо – темп изменения фондоотдачи; Тзо – темп изменения затратноотдачи; Тур – темп изменения уровня рентабельности предприятия</p>
Показатель долевого участия интенсивного направления использования ресурсов (Пду)	$\text{Пду} = \text{Уэр} - \frac{100}{\text{Трто} - 100} \times 100$ <p>Уэр – показатель уровня экономического развития предприятия; Трто – темпы роста товарооборота предприятия</p>
Показатель оценки интенсификации хозяйствования (Тинт)	$\text{Тинт} = \frac{\text{Тпт} \times \text{Тоос} \times \text{Тфо}}{\text{Трот} \times \text{Тос} \times \text{Тоф}} \times 100$ <p>Тпт – темп изменения производительности труда работников предприятия; Тоос – темп изменения скорости обращения оборотных средств; Тфо – темп изменения фондоотдачи; Трот – темпы изменения оплаты труда; Тос – темп изменения среднегодовой стоимости оборотных средств; Тоф – темп изменения среднегодовой стоимости основных средств</p>
Интегральный показатель оценки качества торгового обслуживания, по мнению покупателей (Иоко)	$\text{Иоко} = \frac{\text{Кш} + \text{Ку} + \text{Кду} + \text{Коа} + \text{Ккт} + \text{Ккв} + \text{Кофтз}}{7}$ <p>Кш – показатель широты ассортимента; Ку – показатель доступности услуги;</p>

Окончание таблицы 1.5

Показатель	Способ расчета
	Кду – коэффициент достаточности дополнительных услуг; Коа – коэффициент обновления ассортимента; Ккт – показатель качества товаров; Ккв – оценка уровня квалификации обслуживающего персонала предприятия; Кофтз – оценка оформления зала предприятия

Использование всей системы интегральных показателей эффективности деятельности предприятия, позволяет дать комплексную оценку его функционирования, которая учитывает все основные направления: финансовое, торговое, сервисное, хозяйственное, трудовое. Рассматриваются показатели и комплексно.

Кроме представленных показателей, для комплексной оценки эффективности деятельности предприятий необходимо проводить всестороннюю оценку их финансового состояния. С этой точки зрения необходимо выделить основные элементы предприятия как системы экономических интересов и определить показатели, которые соответствуют каждой группе заинтересованных субъектов согласно критерию полноты удовлетворения их интересов, которые также связаны с деятельностью данного конкретного предприятия.

Система показателей оценки эффективности предприятия включает ряд количественных и качественных показателей, определяющих эффект, результативность всего процесса, отдельных составляющих деятельности организации. Показатели рассмотрены с точки зрения ресурсного и затратного подходов к оценке, рассмотрены интегральные показатели, а также обобщающие и частные показатели оценки эффективности деятельности предприятия.

1.3 Пути повышения эффективности коммерческой деятельности предприятий сферы услуг в современных условиях

Сложно переоценить необходимость и значимость оценки эффективности деятельности предприятия, его отдельных направлений, структурных подразделений, либо отдельных работников. Для принятия эффективных решений в каждый конкретный период времени руководство предприятия должно обладать достоверной и актуальной информацией о текущем состоянии дел, об отклонениях от запланированных показателей, проблемных областях и реальных перспективах дальнейшего развития [23]. Обладая такой информацией можно грамотно найти те пути, которые действительно будут способствовать росту эффективности коммерческой деятельности предприятий сферы услуг в современных условиях.

Повышение эффективности коммерческой деятельности предприятий сферы услуг в современных условиях связано с трудовыми ресурсами, чем выше их эффективность, тем результативнее деятельность предприятия. Пути повышения эффективности трудовых ресурсов предприятий сферы услуг в современных условиях показаны на рисунке 1.5.

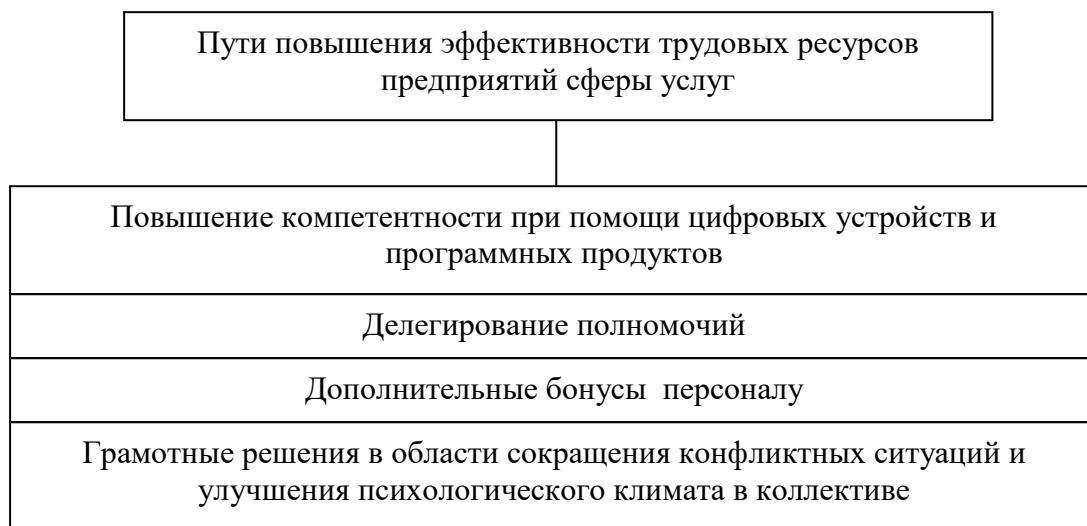


Рисунок 1.5 – Пути повышения эффективности трудовых ресурсов предприятий сферы услуг

Эффективное использование человеческого ресурса поможет предприятию сферы услуг занять лидирующую позицию в конкурентной борьбе, повысить экономические показатели, улучшить качество сервиса [6]. Например, компетентностный подход обеспечивает организациям новые долгосрочные конкурентные преимущества. Основная задача компетентностного подхода состоит в том, чтобы научить сотрудника управлять собственными знаниями, навыками и умениями, уметь самообучаться и саморазвиваться, приобретая, в том числе, цифровые компетенции [27].

Немаловажными считаются процессы повышения качества сервиса от работников предприятия сферы услуг. Основными факторами, которые оказывают влияние на уровень обслуживания, являются: наличие своевременной поддержки; квалификация; доступность и своевременность доставки; наличие разных способов оплаты; регулярное обновление ассортимента услуг; применение технологий персонализации; индивидуальный подход к клиенту [31].

В цифровой среде классический процессный подход претерпевает значительные изменения в связи с трансформацией бизнес-моделей, изменившихся информационных возможностей, появления новых цифровых компетенций специалистов. Получают распространение методы анализа с применением интернет-платформ, например, MapReduce (Hadoop), HBase, SQL [58].

Возможности современных сетевых информационных технологий формировать персонализированные опыты взаимодействия для отслеживания взаимосвязей и их накапливания и анализа в реальном времени вместе с данными, которые собраны сенсорами в устройствах. Адаптивные системы не ограничиваются только мобильными устройствами.

Повсеместная компьютеризация – идея окружить интеллектуальными устройствами и взаимосвязанными цифровыми объектами, которые настроены так, чтобы предлагать помощь.

Технология персонализации делает возможным динамическое введение, настройку и предложение контента любого формата, служащим релевантным для каждого отдельного пользователя, который основывается на точно подобранных данных о пользователе, на присутствии ему поведении и его предпочтения. На современном высоко конкурентном рынке получение доступа к самой последней информации становится все более важным компонентом успеха в обслуживании клиентов. Те предприятия, которые научатся получать доступ к информации в интернет, интеллектуально использовать данные, применяя их для обслуживания, совершенствования внутренних процессов, рост качества сервиса и сокращения цикла получения услуг, увидят, как все это положительно отразится на росте эффективности их коммерческой деятельности [43].

Повышению эффективности коммерческой деятельности предприятий сферы услуг в современных условиях способствует автоматизация бизнес-процессов, особенно в малых предприятиях. Для этого подходит система «1С: Предприятие», которая предназначена для решения широкого спектра задач автоматизации учета и управления, которые стоят перед современными предприятиями. «1С: Предприятие» представляет систему прикладных решений, которые построены по единым принципам, на единой технологической платформе. Программный продукт может быть адаптирован к любым особенностям учета на любом предприятии. В процессе использования возникает сокращение вероятности ручных ошибок путем автоматизации процессов в общей базе данных 1С; возникает экономия ресурсов за счет сокращения затрат труда на поиск и подготовку документов, на расходных материалах и т.д. [25].

Применяться для роста эффективности деятельности предприятия сферы услуг должны и CRM системы. Это универсальные цифровые системы, которые обеспечивают оптимизацию любых бизнес-процессов. CRM системы позволяют оптимизировать и систематизировать информацию, которая поступает из входных каналов, либо из взаимосвязанных программ, таких как

1С. Все участники CRM системы могут видеть всю информацию, руководители в режиме онлайн могут увидеть, какие продажи происходят лучше, а какая услуга по реализации – аутсайдер. CRM система способна автоматически уведомлять об остатках товара на складах и на основе этих данных формировать портфель необходимых закупок. Следовательно, CRM система позволяет оцифровывать все необходимые данные, в том числе и ключевые показатели эффективности деятельности предприятия сферы услуг [54].

На сегодняшний день росту эффективности коммерческой деятельности предприятий сферы услуг в современных условиях способствует применение цифровых технологий. Например, с каждым годом для повышения эффективности управлением организации, предприятия внедряют нейросетевые технологии. Изначально они открыли новые перспективы в области роста эффективности. Далее к нейросети были добавлены методы искусственного интеллекта, которые помогают в принятии решений. Благодаря нейросети можно решать широкий класс экономических задач на предприятии, все это помогает анализировать рынок. При помощи нейронных сетей в организациях решаются такие направления как: эффективность и прибыльность финансовых, экономических и инновационных проектов, повышение эффективности систем и процессов управления. Помимо этих направлений с помощью нейросети можно прогнозировать и строить модели, которые помогают в реализации задач в предприятиях сферы услуг [53].

Применяются в предприятиях сферы услуг для роста эффективности их деятельности – маркетинговые технологии. В последние годы уделяется внимание рассмотрению вопросов преимуществ бенчмаркинга как необходимого атрибута для проведения анализа предприятия в цифровом пространстве (результативность деятельности, эффективность использования цифровых модулей, финансовые показатели). Доказаны преимущества внедрения информационно-коммуникативных технологий, которые позволяют выйти предприятиям на инновационный путь развития, расширить

возможности применения интернет ресурсов, цифровых модулей и технологий [50].

В связи с тем, что понятие «эффективность» связано с процессами затрат, немаловажным путем повышения эффективности коммерческой деятельности предприятий сферы услуг в современных условиях становится использование аутсорсинговых услуг с целью оптимизации затрат.

Аутсорсинг – бизнес-парадигма, где организация передает часть своих бизнес-процессов поставщику услуг. Структура аутсорсинга очень сложна, так как охватывает широкий спектр деятельности и функций. По мере расширения практического применения аутсорсинга, оно стало привлекать интерес многих исследователей [34].

Аутсорсинг в его наиболее сжатой форме – делегирование другой стороне полномочий на предоставление услуг в соответствии с деловым контрактом, который включает соглашения об уровне обслуживания [59]. Аутсорсинг является элементом кооперационно-сетевого взаимодействия в коммерческой деятельности предприятия сферы услуг. Аутсорсинг предполагает более глубокие формы партнерских отношений между головным предприятием и исполнителями отдельных функций для этого предприятия, чем традиционные контрактные соглашения в целях сокращения затрат. Изменения в позиционировании аутсорсинга в организации, новые подходы и модели его осуществления позволяют рассматривать процессы аутсорсинга и их направления развития как составляющую стратегии [15].

В современных условиях для предприятий сферы услуг важно поддерживать эффективную обратную связь с клиентами, которая наиболее эффективно осуществляется через сайты, социальные сети, мессенджеры.

Важное направление роста эффективности коммерческой деятельности предприятий сферы услуг в современных условиях – максимальная цифровизация бизнес-процессов. Это очень важное направление в цифровой трансформации предприятий сферы услуг. Вся цепочка деятельности

организации становится более эффективной и управляемой благодаря применению разных цифровых решений.

Одним из наиболее эффективных методов при совершенствовании бизнес-процессов служит использование процессной аналитики, которая предполагает решение ряда задач:

- прогнозирование проблем бизнес-процессов путем построения имитационных моделей;
- поиск выполнения планов бизнес-процессов оперативным путем;
- мониторинг отклонений соответствий между журналами событий и моделями бизнес-процессов;
- поиск в бизнес-процессах слабых мест;
- автоматическое обнаружение процессов путем извлечения информации из журналов событий [40].

Можно отметить и единичные пути роста эффективности коммерческой деятельности предприятий сферы услуг в современных условиях. Одним из таких служит применение инструментов и методов бережливого производства на предприятиях. Внедрение концепции бережливого производства направлено на создание потока-образца, где определены цели и целевые показатели, составлена карта создания потока ценности, учтены условия формирования запасов, организован контроль качества, осуществляется управление мощностями и развитием персонала. Мероприятия по внедрению бережливого производства затрагивают все направления деятельности предприятия: сбыт, управление персоналом, управление затратами, управление запасами, логистику. Применение инструментов и методов бережливого производства на предприятиях позволяет сокращать потери и снижать себестоимость продукции, снижать трудозатраты, увеличивать производительность труда, уменьшать складские запасы, снижать потребность в оборотных средствах, формировать гибкую систему оперативной реализации на запросы клиентов [46].

Создание и формирование индивидуальных конкурентных преимуществ связано с разработкой тех направлений, которые, в отличие от фирм-конкурентов, присутствуют в хозяйствующем субъекте. Из таких могут быть: индивидуальные программы лояльности; единичные бонусные системы; индивидуальные системы поощрения клиентов. Программы лояльности разрабатываются не только для клиентов, но и для персонала, всех партнеров [26].

Рассмотрены пути повышения эффективности коммерческой деятельности предприятий сферы услуг в современных условиях, которые включают комплексные и единичные мероприятия, актуальные на сегодняшний день, проверенные практикой, немаловажным условием для их внедрения становится текущий ресурсный потенциал организации, система сформированных знаний о направлении.

Теоретические аспекты анализа эффективности коммерческой деятельности предприятий сферы услуг позволили отметить отечественные и зарубежные подходы к оценке понятия «эффективность», многообразие видов эффективности, значимость явления для деятельности субъектов. Проведенное исследование показало многообразие показателей, при помощи которых можно в динамике оценить эффективность деятельности предприятий сферы услуг, предложить актуальные пути ее повышения в результате выявленных недостатков, слабых сторон в деятельности предприятий.

Во второй главе выпускной квалификационной работы представлен анализ показателей, определяющих эффективность коммерческой деятельности, на материалах предприятия сферы услуг ООО «Вита-Центр» г. Красноярск.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В трех главах выпускной квалификационной работы рассмотрено повышение эффективности коммерческой деятельности.

Теоретические аспекты эффективности коммерческой деятельности предприятий сферы услуг представлены в первой главе работы. В процессе проведенного исследования отмечено, что эффективность предприятия является экономической категорией. Эффективность результатов деятельности предприятия следует трактовать, как максимальный эффект полученный с минимальными затратами, то экономическое содержание эффективности заключается в росте положительного результата (эффекта) с единицы затрат совокупного труда. Эффективность – немаловажный комплексный показатель для предприятий сферы услуг, характеризуется разными видами, многообразием внутренних и внешних факторов влияния. Система показателей оценки эффективности предприятия включает ряд количественных и качественных показателей, определяющих эффект, результативность всего процесса, отдельных составляющих деятельности организации. Показатели рассмотрены с точки зрения ресурсного и затратного подходов к оценке, рассмотрены интегральные показатели, а также обобщающие и частные показатели оценки эффективности деятельности предприятия. Рассмотрены пути повышения эффективности коммерческой деятельности предприятий сферы услуг в современных условиях, которые включают комплексные и единичные мероприятия, актуальные на сегодняшний день, проверенные практикой, немаловажным условием для их внедрения становится текущий ресурсный потенциал организации, система сформированных знаний.

Во второй главе выпускной квалификационной работы исследованы показатели, определяющие эффективность коммерческой деятельности предприятия сферы услуг ООО «Вита-Центр». ООО «Вита-Центр» представляет на красноярском рынке два медицинских центра, работает на рынке непродолжительное время, в последние годы в составе персонала

определено 19 работников, организация частной формы собственности, функционально-линейного типа управления. В процессе оценки экономической деятельности ООО «Вита-Центр» выявлен в 2022 году рост выручки на 8403 тыс.руб., производительности труда на 97,02%, прибыли, издержек обращения на 2138 тыс.руб. Положительным изменением ООО «Вита-Центр» в 2022 году служит прибыльная деятельность в сравнении с убытками центров в 2021 году. Исследованы состав и структура ресурсов ООО «Вита-Центр»: трудовые, материальные (оборотные средства и основные фонды), финансовые. В процессе исследования определен рост среднегодовой стоимости оборотных средств и основных фондов на конец 2022 года, стабильность количественного состава работников, рост финансовых ресурсов за счет собственного капитала. В работе представлен анализ экономических показателей, определяющих эффективность деятельности ООО «Вита-Центр»: выручки, прибыли, доходов и расходов. Исследование показало увеличение в динамике выручки в действующих и в сопоставимых ценах, выручки в разрезе оказываемых групп услуг, увеличение сумм прибыли к данным 2021 года и к данным 2022 года. В 2022 году определен в ООО «Вита-Центр» рост доходов за счет увеличения валовой прибыли, рост расходов за счет увеличения издержек обращения, прочих расходов и текущего налога на прибыль.

В третьей главе выпускной квалификационной работы представлен расчет показателей эффективности коммерческой деятельности ООО «Вита-Центр». На основании представленных выводов и динамики, предложены мероприятия роста эффективности коммерческой деятельности. В результате проведенных расчетов определена в 2022 году эффективность деятельности трудовых ресурсов ООО «Вита-Центр» по ресурсному и затратному подходам за 2021-2022 гг. Такая же ситуация выявлена по материальным ресурсам: основным фондам и оборотным средствам. Определена финансовая устойчивость организации, наличие показателей рентабельности в 2022 году. Оценка эффективности бизнес-процессов в ООО «Вита-Центр» за 2021-2022гг. показала преимущества: рост экономической эффективности бизнес-процессов

(выручки, производительности труда, прибыли, рентабельности), эффективность оказываемых услуг (широта, глубина ассортимента, высокий коэффициент дополнительного обслуживания клиентов, все обслуживающие работники имеют медицинское образование, высокий опыт работы в медицине). При этом были отмечены недостатки бизнес-процессов в ООО «Вита-Центр» за 2021-2022 гг.: наличие жалоб на работу специалистов от клиентов, а также недостаточно высокий индекс полной удовлетворенности клиентов. Проведенные расчеты показали рост интегральных показателей оценки эффективности деятельности ООО «Вита-Центр» в 2022 году, исключением стал интегральный показатель оценки качества обслуживания.

Предложены мероприятия по росту эффективности коммерческой деятельности ООО «Вита-Центр»:

1. Расширять спектр оказываемых услуг, например, за счет групповых занятий или разработки индивидуальных программ для клиента по снятию стресса, нервных перегрузок на работе или на учебе.

2. Повышать эффективность работы персонала за счет материальных бонусных поощрений (билетов в театр, в музей, на семейную фотосессию для работников, отзывы от пациентов в разделе сайта организации <https://vitacentr24.ru/otzyvy> были максимальными, положительными).

3. Улучшить качество сервиса. Видеофиксация, видеонаблюдение в кабинетах специалистов с целью разбора причин конфликтов специалиста и пациента, в том числе в единичных случаях.

От мероприятий по росту эффективности коммерческой деятельности «Вита-Центр» возрастут выручка (+1937 тыс.руб.), производительность труда (+101,9 тыс.руб./чел.), прибыль (+726,2 тыс.руб.), показатели рентабельности. Также от предлагаемых мероприятий увеличатся в ООО «Вита-Центр»: количество оказываемых услуг (+2), коэффициент качества обслуживания (+0,14), будут отсутствовать жалобы на работу специалистов от клиентов, индекс будет показывать рост полной удовлетворенности клиентов организации (+0,5).

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Российская Федерация. Законы. Гражданский Кодекс Российской Федерации : федер. закон № 51-ФЗ, с изм. от 14.04.23 № 121-ФЗ [принят Государственной Думой 21 октября 1994 года] // Консультант Плюс. – URL : http://www.consultant.ru/document/cons_doc_law_5142.

2. Российская Федерация. Законы. Налоговый кодекс Российской Федерации : федер. закон № 146-ФЗ от 31.07.1998, с изм. от 18.03.23 № 64-ФЗ [принят Государственной Думой 26 июля 1998 года, одобрен Советом Федерации 17 июля 1998 года] // Консультант Плюс. – URL : http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_19671.

3. Российская Федерация. Законы. Трудовой Кодекс Российской Федерации : федер. закон № 197-ФЗ от 30.12.2001, с изм. от 11.04.23 [принят Государственной Думой 21 декабря 2001 года, одобрен Советом Федерации 26 декабря 2001 года] // Консультант Плюс. – URL : http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_34683.

4. Российская Федерация. Законы. Об обществах с ограниченной ответственностью : федер. закон № 14-ФЗ от 08.02.1998, с изм. от 16.04.22 № 114-ФЗ [принят Государственной Думой 14 января 1998 года, одобрен Советом Федерации 28 января 1998 года] // Консультант Плюс. – URL : http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_17819.

5. Российская Федерация. Законы. Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации : федер. закон № 323-ФЗ от 21.11.2011, с изм. от 28.04.23 № 174-ФЗ [принят Государственной Думой 1 ноября 2011 года, одобрен Советом Федерации 9 ноября 2011 года] // Консультант Плюс. – URL : http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_121895.

6. Бабкина, О. А. Эффективное использование человеческих ресурсов на предприятии / О. А. Бабкина, С. В. Пирогова // Опыт и проблемы реформирования системы менеджмента на современном предприятии : тактика и стратегия : сборник статей международной научно-практической

конференции. – Пенза : Пензенский государственный аграрный университет, 2023. – С. 25-27.

7. Баженов, Ю. К. Коммерческая деятельность : учебник / Ю. К. Баженов, А. Ю. Баженов ; под. ред. Л. П. Дашкова. – Москва : Дашков и К, 2020. – 286 с.

8. Басовский, Л. Е. Комплексный экономический анализ хозяйственной деятельности : учебник / Л.Е. Басовский, Е. Н. Басовская. – Москва : ИНФРА-М, 2019. – 419 с.

9. Безруких, Ю. А. Разработка системы показателей эффективности бизнес-процессов предприятия / Ю. А. Безруких, С. О. Витряк // Управленческий учет. – 2023. – № 2. – С. 29-37.

10. Буханцева, С. Н. Цифовизация бизнес-процессов промышленных предприятий / С. Н. Буханцева. – Москва : Солон-Пресс, 2023. – 104 с.

11. Вартанов, А. С. Экономическая диагностика деятельности предприятия : организация и методология : учеб. пособие / А. С. Вартанов. – Москва : Финансы и статистика, 2014. – 326 с.

12. Васильева, Л. С. Анализ хозяйственной деятельности : учебник / Л. С. Васильева, М. В. Петровская. – Москва : КноРус, 2018. – 248 с.

13. Виноградова, С. Н. Коммерческая деятельность / С. Н. Виноградова. – Москва : Финансы и статистика, 2019. – 266 с.

14. «Вита-Центр» : официальный сайт. – URL : <https://vitacentr24.ru>.

15. Власова, Т. И. Реинжиниринг процессов аутсорсинга как способ реализации стратегий развития российских компаний / Т. И. Власова // Вестник Московского государственного областного университета. Серия : Экономика. – 2021. – № 1. – С. 74-85.

16. Данилов, В. С. Автоматизация бизнес-процессов на предприятии / В. С. Данилов // Наука и технологии : перспективы развития и применения : сборник статей международной научно-практической конференции. – Петрозаводск : Новая наука, 2023. – С. 211-217.

17. Дашков, Л. П. Организация и управление коммерческой деятельностью : учебник / Л. П. Дашков, О. В. Памбухчиянц. – Москва : Дашков и К, 2019. – 527 с.

18. Дворников, Д. С. Повышение эффективности бизнес-процесса продаж на основе современных цифровых решений / Д. С. Дворников, А. А. Страмчинский, И. М. Яхонтова // Цифровизация экономики : направления, методы, инструменты : сборник материалов всероссийской научно-практической конференции. – Краснодар : Кубанский государственный аграрный университет имени И.Т. Трубилина, 2023. – С. 16-18.

19. Денисова, Н. И. Коммерческая деятельность предприятий торговли : учеб. пособие / Н. И. Денисова. – Москва : ИНФРА-М, 2022. – 480 с.

20. Дорман, В. Н. Коммерческая деятельность : учеб. пособие / В. Н. Дорман. – Москва : Юрайт, 2022. – 134 с.

21. Иванов, Г. Г. Коммерческая деятельность : учебник / Г.Г. Иванов, Е.С. Холин. – Москва : ИНФРА-М, 2023. – 384 с.

22. Ищенко, А. А. Методология оценки экономической эффективности деятельности коммерческого предприятия / А. А. Ищенко, К. Седуш // Общество – наука – инновации : сборник статей национальной всероссийской научно-практической конференции с международным участием. – Уфа : Омега Сайнс, 2023. – С. 75-79.

23. Карпенко, З. Р. Подходы к оценке эффективности предпринимательской деятельности / З. Р. Карпенко, Г. В. Ольховая // Тенденции развития современной экономики предприятий и организаций : сборник научных трудов региональной научно-практической конференции. – Симферополь : Крымский федеральный университет им. В.И. Вернадского, 2023. – С. 44-47.

24. Качкова, О. Е. Экономический анализ хозяйственной деятельности : учебник / О. Е. Качкова, М. В. Косолапова, В. А. Свободин. – Москва : КноРус, 2019. – 288 с.

25. Коротков, Р. А. Улучшение эффективности деятельности фирмы при внедрении системы «1С: Предприятие» / Р. А. Коротков // Тенденции развития науки и образования. – 2023. – № 95-6. – С. 28-30.

26. Кравченко, Е. С. Цифровизация процессов управления : стартовые условия и приоритеты / Е. С. Кравченко, Т. С. Михайленко // Цифровая наука : сборник материалов международной научно-практической конференции. – Курск : Курский государственный университет, 2022. – С. 119-122.

27. Кривенко, Е. И. Управление эффективностью деятельности предприятия на основе компетентностного развития персонала / Е. И. Кривенко, В. В. Черников, Е. В. Шамрай // Современные стратегии и цифровые трансформации устойчивого развития общества, образования и науки : сборник материалов международной научно-практической конференции. – Махачкала : Алеф, 2023. – С. 288-294.

28. Кружалин, В. И. Оценка эффективности деятельности предприятия / В. И. Кружалин, В. С. Кудряшов // Новые научные исследования : сборник статей международной научно-практической конференции. – Пенза : Наука и Просвещение, 2022. – С. 108-110.

29. Лапыгин, Ю. Н. Бизнес-план. Стратегии и тактика развития компании / Ю. Н. Лапыгин, Д. Ю. Лапыгин. – Москва : Омега-Л, 2021. – 352 с.

30. Лосун, К. В. Технологии организации коммерческой деятельности / К. В. Лосун // Фундаментальные исследования. – Москва : Академия естествознания, 2020. – С. 101-103.

31. Лысова, Е. А. Факторы, влияющие на обслуживание в интернет / Е. А. Лысова, Н. А. Татарина // Экономика и социум. – 2020. – №6-2(73). – С. 699-706.

32. Любушин, Н. П. Экономический анализ : учебник / Н. П. Любушин. – Москва : ЮНИТИ-ДАНА, 2019. – 575 с.

33. Михайлова, С. А. Экономика предприятия : учеб. пособие / С. А. Михайлова, Э. А. Пьяникова, А. Е. Ковалева. – Курск : Университетская книга. 2023. – 87 с.

34. Мусаев, Т. Я. Понятие аутсорсинга в российском праве / Т. Я. Мусаев // Вопросы устойчивого развития общества. – 2021. – № 12. – С. 701-712.
35. Оздамирова, Л. М. Управление предприятием в условиях рыночной экономики / Л. М. Оздамирова, М. Х. Даутхаджиева // Журнал прикладных исследований. – 2023. – № 1. – С. 88-92.
36. Организация коммерческой деятельности в инфраструктуре рынка : учебник / В. В. Куимов, Ю. Ю. Сулова, Е. В. Щербенко, О. Н. Владимирова, [и др.]; под ред. В. В. Куимова. – Красноярск : Сиб. федер. ун-т, 2018. – 553 с.
37. Павлов, Е. С. Теоретические и прикладные аспекты эффективности деятельности предприятия / Е. С. Павлов // Международный студенческий журнал. – 2021. – № 13. – С. 59-63.
38. Пименова, Е. М. О сущности эффективности как экономической категории / Е. М. Пименова, Е. В. Усеинов, М. А. Носов // Бизнес. Образование. Право. – 2023. – № 1(62). – С. 24-29.
39. Половцева, Ф. П. Коммерческая деятельность : учебник / Ф. П. Половцева. – Москва : Инфра-М, 2019. – 416 с.
40. Пригоцкая, Я. Д. Внедрение цифровизации на отечественных предприятиях как инструмент повышения его эффективности / Я. Д. Пригоцкая, А. Л. Чернявая // Ученые записки Крымского инженерно-педагогического университета. – 2023. – № 1(79). – С. 192-198.
41. Раицкий, К. А. Экономика организации (предприятия) : учебник / К. А. Раицкий. – Москва : Дашков и Ко, 2017. – 1013 с.
42. Савицкая, Г. В. Анализ хозяйственной деятельности : учебник / Г. В. Савицкая. – Минск : РИПО, 2019. – 373 с.
43. Сапарбаев, Т. Роль новых программных технологий для предприятия / Т. Сапарбаев // Экономика и управление отраслями, комплексами на основе инновационного подхода : материалы международной научной конференции. – Калмыкия : Калмыцкий государственный университет, 2020. – С. 188-191.

44. Сивирина, Н. В. Эффективность деятельности предприятий на рынках / Н.В. Сивирина // Актуальные вопросы современной науки. – 2018. – № 29. – С. 77-79.

45. Синяева, И. М. Коммерческая деятельность : учебник и практикум / И. М. Синяева, О. Н. Жильцова, С. В. Земляк, В. В. Синяев. – Москва : Юрайт, 2022. – 404 с.

46. Слепцова, Е. В. Концепция бережливого производства как инструмент развития предпринимательства в России / Е. В. Слепцова // Экономика устойчивого развития. – 2023. – № 1(53). – С. 217-221.

47. Терещенко, Н. Н. Эффективность деятельности предприятия торговли : учеб. пособие / Н. Н. Терещенко, О. Н. Емельянова; Красн. гос. торг.-экон. ин-т. – Красноярск, 2005. – 110 с.

48. Токарь, Е. В. Методология и методы оценки эффективности функциональной деятельности торговли : монография / Е. В. Токарь. – Белгород : Кооперативное образование, 2004. – 279 с.

49. Токарь, Е. В. Ресурсный потенциал предприятия как условие его эффективного функционирования / Е. В. Токарь, Д. А. Рогов, М. И. Чуев // Вестник Белгородского университета кооперации, экономики и права. – 2023. – № 2(99). – С. 33-44.

50. Туктарова, Л. Р. Бенчмаркинг в цифровом пространстве как основа эффективности деятельности предприятий / Л. Р. Туктарова // Экономика и предпринимательство. – 2022. – № 2(139). – С. 1061-1064.

51. Фридман, А. М. Экономика предприятий торговли и питания потребительского общества : учебник / А.М. Фридман. – Москва : Дашков и Ко, 2016. – 625 с.

52. Фурсова, С. Д. Трансформация бизнес-процессов предприятий в условиях цифровой экономики / С. Д. Фурсова, Т. А. Пузыня, Р. И. Зарипов // Финансовая экономика. – 2023. – № 3. – С. 70-72.

53. Хамраш, Р. С. Методы повышения эффективности деятельности предприятия в современных условиях / Р. С. Хамраш // Молодой ученый. – 2023. – № 10 (457). – С. 161-162.

54. Царенко, Н. В. Инновационная парадигма экономических механизмов хозяйствования / Н. В. Царенко, Л. Д. Слостников. – Симферополь : Ариал, 2021. – С. 319-324.

55. Черепко, Е. Д. Основные виды эффективности деятельности хозяйствующего субъекта / Е. Д. Черепко // Проблема рационального использования научного потенциала общества : сборник статей международной научной конференции. – Санкт-Петербург: Нацразвитие, 2023. – С. 24-25.

56. Чернявая, А. Л. Анализ понятий «экономическая эффективность» и «эффективность хозяйственной деятельности предприятия» / А. Л. Чернявая, С. М. Купрацевич // Тенденции развития современной экономики предприятий и организаций : сборник научных трудов. – Симферополь : Крымский федеральный университет им. В.И. Вернадского, 2023. – С. 52-53.

57. Шабанова, О. В. Резервы повышения эффективности функционирования предприятия / О. В. Шабанова // Молодежь и общество : проблемы и перспективы развития : сборник статей по итогам международной научно-практической конференции. – Москва : Московский финансово-юридический университет, 2021. – С. 71-74.

58. Южная, А. Цифровые технологии, покупательский опыт и сервисная поддержка / А. Южная // Наука XXI века : актуальные направления развития : материалы международной заочной научно-практической конференции. – Самара : Самарский государственный экономический университет, 2019. – С. 107-110.

59. Юмашева, И. А. Оценка эффективности перехода предприятия на аутсорсинг / И. А. Юмашева, Д. С. Семенова // Экономика и управление. – 2022. – № 2. – С. 159-175.

60. Эффективность деятельности фирмы : текст лекций / сост. Н. Н. Терещенко; Красн. торг.-экон. ин-т СФУ, 2015. – 30 с.



ИНН 2 4 6 3 1 1 0 8 6 1 - -
КПП 2 4 6 3 0 1 0 0 1 Стр. 0 0 2

Форма по ОКУД 0710001

Бухгалтерский баланс

Пояснения ¹	Наименование показателя	Код строки	На отчетную дату отчетного периода	На 31 декабря предыдущего года	На 31 декабря года, предшествующего предыдущему
1	2	3	4	5	6
АКТИВ					
-	Материальные внеоборотные активы ²	1150	165	202	110
-	Нематериальные, финансовые и другие внеоборотные активы ³	1170	5	8	-
-	Запасы	1210	0	2	228
-	Денежные средства и денежные эквиваленты	1250	1806	1631	558
-	Финансовые и другие оборотные активы ⁴	1230	981	814	59
-	БАЛАНС	1600	2957	2657	955
ПАССИВ					
-	Капитал и резервы ⁵	1300	2318	(983)	(280)
-	Целевые средства	1350	-	-	-
-	Фонд недвижимого и особо ценного движимого имущества и иные целевые фонды	1360	-	-	-
-	Долгосрочные заемные средства	1410	0	1752	1142
-	Другие долгосрочные обязательства	1450	-	-	-
-	Краткосрочные заемные средства	1510	-	-	-
-	Кредиторская задолженность	1520	639	1888	93
-	Другие краткосрочные обязательства	1550	-	-	-
-	БАЛАНС	1700	2957	2657	955

Принято 01.04.2023 в 03:07

Имя файла: «NO_VOUPR_2463_2463_2463110861246301001_20230331_743a50b7-159c-4273-9641-be0b1909e092»



ИНН 2 4 6 3 1 1 0 8 6 1 - -

КПП 2 4 6 3 0 1 0 0 1 Стр. 0 0 3

Форма по ОКУД 0710002

Отчет о финансовых результатах

Пояснения ¹	Наименование показателя	Код строки	За отчетный год	За предыдущий год
1	2	3	4	5
-	Выручка ⁶	2110	17065	8662
-	Расходы по обычной деятельности ⁷	2120	(12898)	(8987)
-	Проценты к уплате	2330	(-)	(-)
-	Прочие доходы	2340	-	-
-	Прочие расходы	2350	(534)	(202)
-	Налоги на прибыль (доходы) ⁸	2410	(332)	(184)
-	Чистая прибыль (убыток)	2400	3301	(711)

Принято 01.04.2023 в 03:07

Имя файла: «NO_VOUPR_2463_2463_2463110861246301001_20230331_743a50b7-159c-4273-9641-be0b1909e092»

Отчет о финансовых результатах

Пояснения ⁶	Наименование показателя	Код строки	На 31 декабря 2020 года.	На 31 декабря 2019 года.
1	2	3	4	5
	Выручка ⁷	2110	2 029	10
	Расходы по обычной деятельности ⁸	2120	(1 593)	(394)
	Проценты по уплате	2330	(-)	(-)
	Прочие доходы	2340	-	-
	Прочие расходы	2350	(6)	(2)
	Налоги и прибыль (доходы) ⁹	2410	(67)	(-)
	Чистая прибыль (убыток)	2400	363	(386)

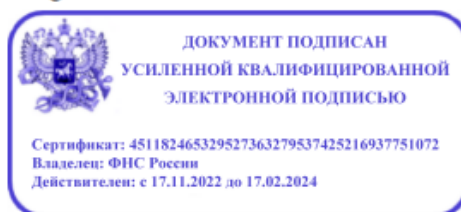
⁶ Указывается номер соответствующего пояснения к отчету о финансовых результатах.

⁷ За минусом налога на прибыль.

⁸ Включая себестоимость продаж, коммерческие и управленческие расходы.

⁹ Включая текущий налог на прибыль, изменение отложенных налоговых обязательств и активов.

Информация сформирована с использованием сервиса «Государственный информационный ресурс бухгалтерской (финансовой) отчетности», размещенного на официальном сайте ФНС России в сети Интернет по адресу: <https://bo.nalog.ru>



Министерство науки и высшего образования РФ
Федеральное государственное автономное
образовательное учреждение высшего образования
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Институт торговли и сферы услуг
Кафедра торгового дела и маркетинга

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой
Ю. Ю. Сулова
подпись инициалы, фамилия
«09» 06 2023 г.

БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА

Повышение эффективности коммерческой деятельности предприятия

Руководитель 
подпись, дата


Канд. экон. наук, доцент
должность, ученая степень

О. Н. Есина
инициалы, фамилия

Выпускник 
подпись, дата

ЭУ19-03БК
группа

А. А. Колядный
инициалы, фамилия

Нормоконтролер 
подпись, дата

Докт. экон. наук, проф.
должность, ученая степень

Ю. Ю. Сулова
инициалы, фамилия

Красноярск 2023