


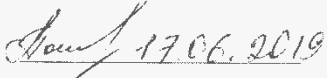
Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
АМУРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ  
(ФГБОУ ВО «АмГУ»)

Факультет экономический  
Кафедра экономической безопасности и экспертизы  
Направление подготовки 38.03.06 – Торговое дело  
Направленность (профиль) образовательной программы Коммерция

ДОПУСТИТЬ К ЗАЩИТЕ:  
Зав. кафедрой  
 Е.С. Рычкова  
« 17 » 06 2019 г.

**БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА**

на тему: Совершенствование коммерческой деятельности (на примере компании ООО «ТехКонтроль»)

Исполнитель  
студент группы 572 - об (А)  17.06.2019 Д.Е. Пономаренко

Руководитель  
доцент, к.э.н.  17.06.2019 Н.А. Бабкина

Нормоконтроль  
инженер  17.06.2019 Н.Б. Калинина

Благовещенск 2019

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
**АМУРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**  
(ФГБОУ ВО «АмГУ»)

Факультет экономический  
Кафедра экономической безопасности и экспертизы


УТВЕРЖДАЮ

Зав. кафедрой

 Е.С. Рычкова  
подпись И.О. Фамилия  
« 5 » 09 2018 г.

**ЗАДАНИЕ**

К бакалаврской работе студента Пономаренко Дмитрия Евгеньевича

1. Тема бакалаврской работы Совершенствование коммерческой деятельности (на примере компании ООО «ТехКонтроль»  
(утверждено приказом от 15.04.2019 №847-УЧ)
  2. Срок сдачи студентом законченной работы 17.06.2019
  3. Исходные данные к выпускной квалификационной работе учебная и методическая литература, интернет ресурсы
  4. Содержание бакалаврской работы (перечень подлежащих к разработке вопросов): 1.Теоретические аспекты совершенствования коммерческой деятельности автосервиса. 2.Анализ коммерческой деятельности компании ООО «ТехКонтроль» на рынке г. Благовещенска. 3.Совершенствование коммерческой деятельности компании ООО «ТехКонтроль»
  5. Перечень материалов приложения: (наличие чертежей, таблиц, графиков, схем, программный продукт, иллюстративного материала и т.п.) 1.Устав компании «ТехКонтроль», редакция №4, 2009г 2.Финансовая ответственность компании «ТехКонтроль» за 2016-2018гг. 3.Штатное расписание компании «ТехКонтроль» на 01.01.2019г.
  6. Консультанты по бакалаврской работе (с указанием относящихся к ним разделов)
  7. Дата выдачи задания 05.09.2018
- Руководитель бакалаврской работы Бабкина Наталья Арсеньевна  
Фамилия, Имя, Отчество, ученная степень, ученное звание  
Задание принял к исполнению (дата): 05.09.2018   
(подпись студента)

## РЕФЕРАТ

Выпускная квалификационная работа содержит 103 с., 7 рисунков, 30 таблиц, 30 источника, 3 приложения

КОММЕРЧЕСКАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ, УСЛУГИ, АВТОМОБИЛЬНЫЙ СЕРВИС, КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТЬ, УДОВЛЕТВОРЕНИЕ СПРОСА, ОРГАНИЗАЦИОННАЯ СТРУКТУРА, ПЕРСОНАЛ, ФИНАНСЫ КОМПАНИИ, ЭФФЕКТИВНОСТЬ, ЭКОНОМИЧЕСКАЯ СРЕДА, ОЦЕНКА РИСКОВ

Объект исследования – компания ООО «ТехКонтроль» в г. Благовещенск.

Целью выпускной квалификационной работы является совершенствование коммерческой деятельности компании ООО «ТехКонтроль».

Для совершенствования коммерческой деятельности компании ООО «ТехКонтроль» были предложены следующие мероприятия:

- активное сотрудничество с партнерами;
- организация самостоятельного автосервиса;
- разработка и внедрение системы скидок.

Также был произведен расчет затрат по внедрению мероприятий, они составили 444,3 тыс. руб. Доход от предложенных мероприятий составит 2438,6 тыс. руб. в год. Эффективность предлагаемых мероприятий – 448,86 %.

Данные мероприятия позволят компании ООО «ТехКонтроль» сократить существующие расходы и привлечь дополнительные источники получения доходов, новых клиентов, тем самым оставаться конкурентоспособными на рынке г. Благовещенска.

## СОДЕРЖАНИЕ

Введение	5
1 Теоретические аспекты совершенствования коммерческой деятельности автосервиса	8
1.1 Сущность и основные направления коммерческой деятельности в сфере услуг	8
1.2 Рынок автосервиса в России	13
1.3 Эффективность коммерческой деятельности по предложению услуг в организациях автосервиса	17
2 Анализ коммерческой деятельности компании ООО «ТехКонтроль» на рынке г. Благовещенска	24
2.1 Организационно - экономическая характеристика ООО «ТехКонтроль»	24
2.2 Анализ внешней среды компании	29
2.3 Анализ внутренней среды компании	40
3 Совершенствование коммерческой деятельности компании ООО «ТехКонтроль»	58
3.1 Предложения по совершенствованию коммерческой деятельности компании ООО «ТехКонтроль»	58
3.2 Прогноз экономической эффективности мероприятий по совершенствованию коммерческой деятельности ООО«ТехКонтроль»	63
Заключение	70
Библиографический список	74
Приложение А Устав компании ООО «ТехКонтроль», редакция № 4, 2009г	77

## ВВЕДЕНИЕ

В условиях переменчивого рынка современным компаниям каждый день приходится сталкиваться со множеством проблем, которые невозможно решать без учета законов рынка, выявления причинно-следственных связей в коммерческих процессах, без теоретических и практических знаний в различных областях: экономике, праве, финансах, менеджменте, маркетинге и так далее.

Коммерческая деятельность в рыночной экономике становится более динамичной, оперативной, нацеленной на потребителя, что требует от специалистов постоянного обновления знаний, проявления инициативы и предприимчивости, новаторства, проведения социальных и маркетинговых исследований, повышения экономической подготовки, умения профессионально и грамотно оценивать ситуацию и принимать адекватные решения, анализировать и предвидеть развитие конъюнктуры. Выполнение этих требований – залог коммерческого успеха.

В условиях высокой динамики экономической ситуации возрастает значение качества выполнения хозяйствующими субъектами коммерческих функций, возникает необходимость оценки коммерческой деятельности, определения ее состояния и выявления неиспользованных возможностей для повышения эффективности.

Все это обусловило цель и задачи исследования.

Цель выпускной квалификационной работы – совершенствование коммерческой деятельности компании ООО «ТехКонтроль».

Целевая направленность работы обусловила постановку и решение следующих задач:

- рассмотрение теоретических аспектов совершенствования коммерческой деятельности автосервиса;
- рассмотрение организационно – производственной характеристики компании ООО «ТехКонтроль»;
- анализ и оценка внешней и внутренней сред компании;

- выявление основных проблем компании;
- предложить направления совершенствования коммерческой деятельности ООО «ТехКонтроль»;
- оценка эффективности предлагаемых рекомендаций и рисков, которые могут повлиять на их реализацию.

Объект исследования – компания ООО «ТехКонтроль» в г. Благовещенск.

Предмет исследования – коммерческая деятельность компании.

Теоретической основой исследования являлись труды отечественных и зарубежных авторов, нормативно-правовая база по теме исследования, материалы исследуемого предприятия и аналитические статьи периодической печати.

Практической базой исследования послужили устав, финансовая отчетность за 2016 - 2018 годы, штатное расписание компании ООО «ТехКонтроль», а также официальная статистическая информация.

Теоретической базой исследования являлись труды отечественных и зарубежных авторов, нормативно-правовая база по теме исследования.

Автором были использованы экономико-математические, аналитические и статистические методы при анализе рассматриваемых параметров, а также такие методы как сравнение, аналогия, классификация и обобщение, PEST – анализ, SWOT – анализ.

Структура выпускной квалификационной работы: введение, три главы, заключение, список литературы, приложения.

Во введении рассмотрена актуальность темы, определена цель и задачи исследования, объект, предмет и методы, используемые при написании выпускной квалификационной работы.

В первой главе основное внимание уделено теоретическим аспекты совершенствования коммерческой деятельности автосервиса. Также рассмотрены рынок автосервиса в России и системная оценка эффективности коммерческой деятельности автосервиса.

Во второй главе проводится анализ экономической деятельности компании. Проанализирована внешняя и внутренняя среды компании ООО «ТехКон-

троль».

В третьей главе предложены направления совершенствования коммерческой деятельности предприятия ООО «ТехКонтроль» и рассчитана эффективность в случае их реализации. Также дана оценка возможным рискам.

В заключении представлены выводы по каждому разделу выпускной квалификационной работы.

# 1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ КОММЕРЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ АВТОСЕРВИСА

## 1.1 Сущность и основные направления коммерческой деятельности в сфере услуг

На сегодняшний день в России большинство людей и организаций занято в сфере коммерции, а не в производственной сфере. Кроме того, в любой производственной организации есть коммерческий отдел, от успешной деятельности которого очень зависит конкурентоспособность всей организации. Это произошло в результате перехода нашей страны к рыночной экономике, началом послужили действия правительства конца 80-х – начала 90-х<sup>1</sup>.

Современная рыночная экономика диктует свои аспекты и правила игры в сфере спроса и предложения. В результате таких изменений появилась жесткая конкуренция между фирмами. Законы рынка схожи с постулатом, сформулированным биологом Ч. Дарвином: «Выживает сильнейший». Предприятия, не выдержавшие жесткой конкуренции, выбывают из игры.

Реформы в коммерции с целью переориентации торговых предприятий на коммерческую деятельность необходимо проводить с учетом ряда факторов:

- во-первых, необходимо помнить, что перемены переходного периода российской экономики обусловили новые, отличные от прежних менталитет и потребительное поведение наших соотечественников;

- во-вторых, все компоненты макро- и микросистемы должны быть выстраивать свою работу подобно единому и слаженному механизму, обеспечивающему становление и развитие коммерческих организаций, работающих в новых, изменившихся условиях хозяйствования;

- в-третьих, рыночные преобразования в торговле можно и нужно проводить исходя из экономических принципов функционирования рынка, принятых в мировой практике.

Таким образом, под коммерческой деятельностью подразумевается тор-

---

<sup>1</sup> Иванов Г. Г. Организация и технология коммерческой деятельности. М. Академия, 2016. С. 186.



говая деятельность и различные виды предпринимательской деятельности, связанные с перепродажей товаров, их сбытом и предоставлением услуг.

В зарубежных источниках подчеркивается стратегический подход к решению задач коммерции (труды Д. Аакер, В. Ярош, Т. Левитт, Б. Берман, Дж. Эванс и др.). Коммерческая деятельность существует для того, чтобы с прибылью удовлетворить потребительские требования.

Коммерческая деятельность означает деятельность по купле и продаже товаров, нацеленные на удовлетворение спроса потребителей и получение прибыли предприятием торговли. При этом выражением коммерческой деятельности служит торговое предприятие, то есть организация труда и средств, необходимая для обращения торгового капитала<sup>2</sup>.

Предметом коммерции выступает купля-продажа товаров в области товарного обращения с учетом удовлетворения потребительского спроса, поступления товаров в собственность торговой организации с целью последующей реализации.

Коммерческая деятельность - является неотъемлемым условием рынка, области коммерческого предпринимательства, в которой протекают процессы обмена и товаров на деньги. В это понятие входят процессы, купли и продажи товаров, удовлетворение потребительского спроса, развития целевых товарных рынков, сведению к минимуму издержек обращения и получением максимальной прибыли.

Услуга – это любой вид деятельности, или благо, который одна сторона может предложить другой, это действие, не приводящее к владению вещью. Существует огромное количество разнообразных услуг: они могут как широко распространены, например, услуги по пошиву одежды, так и весьма специфичными, например, поиск пропавших животных, могут иметь промышленный характер, либо личные потребности, они могут быть оказаны неквалифицированными исполнителями, или требовать очень высокого уровня квалификации

---

<sup>2</sup> Минько Э. В. Основы коммерции. М. Юнити - Дана, 2017. С. 513.

исполнителей. Некоторые виды услуг возможно оказывать только, используя крупные капиталовложения, например, авиаперевозки, а некоторые возможно не требуют больших вложений, но при этом требуется высокий уровень профессионализма исполнителей — это, например, адвокатские услуги.

Для лучшего понимания изучаемого явления, выделения отличительных свойств каждого вида услуг, определения специфики можно рассмотреть классификацию<sup>3</sup>. При этом стоит заметить, что сфера услуг имеет специфические особенности по сравнению с производством продукции:

- в отличие от продукции, услуги оказываются и потребляются в основном одновременно, их невозможно хранить. В результате возникает проблема регулирования спроса и предложения услуг;

- оказание услуг, как правило, противопоставляется производству продукции, несмотря на то, что в производстве увеличивается роль обслуживания, такого как, например, ремонт промышленного оборудования, послепродажное обслуживание и другие услуги;

- область оказания услуг, как правило, лучше защищена государством от конкуренции иностранных предприятий, по сравнению со сферой материального производства.

Рынок услуг функционирует вместе с рынком товаров и представляет собой один из его видов, развивающийся по законам рыночной экономики. Вместе с этим рынок услуг отличается от товарного рынка рядом особенностей, обусловленных особым подходом к предпринимательской деятельности.

Стоит отметить характерные черты сферы услуг: довольно высокая степень неопределенности результата услуг ставит потребителя в невыгодное положение по сравнению с тем, кто их оказывает, так как для оказания услуг требуются особые, специальные знания и мастерство, которые потребителю трудно оценить и невозможно сравнить с остальными конкурирующими предложениями из-за совместного процесса производства и потребления услуги.

Сравнивать можно лишь ожидаемые и полученные выгоды; инерция по-

---

<sup>3</sup> Панкратов Ф. Г. Коммерческая деятельность. М. Дашков и Ко, 2018. С. 500.

требителя вот – основной фактор в обеспечении стабильности востребования услуги; высокая чувствительность к изменениям рыночной конъюнктуры. Она обусловлена невозможностью хранения и транспортировки услуги. Это качество услуг порождает трудности в предпринимательской деятельности, так как обуславливает увеличенные требования к точности анализа и прогноза развития спроса на услуги; специфику организации производства услуг.

Оказанием услуг, как правило, занимаются малые и средние организации различного профиля. Они обладают большей мобильностью, и широкими возможностями для гибкой реакции на изменения рыночной конъюнктуры, и действуют более эффективно в условиях локального рынка; специфики процесса оказания услуги. Данная специфика детерминирована обязательным непосредственным контактом производителя и потребителя услуги, что предъявляет высокие требования к профессионализму, этике и культуре производителя<sup>4</sup>.

Рынок услуг в России постоянно развивается и совершенствуется. Серьезным тормозом его развития является высокие издержки и низкая надежность процесса оказания услуг. Решением указанной проблемы может выступать применение комплексов мягкой, твердой и гибридных технологий. Мягкие технологии заменяют индивидуальные услуги заранее запланированными комплексами. Качество оказанной услуги и удовлетворенность ею клиентом тесно взаимосвязаны. Удовлетворенность – результат оказания услуги высокого качества. Высокое качество приводит к увеличению лояльности клиентов и сотрудников, росту доходов инвесторов, объема занимаемой рыночной ниши, снижению расходов и чувствительности к ценовой конкуренции. Даже одна из указанных причин достаточна, для чтобы стремиться к повышению качества и непрерывному совершенствованию.

Рассмотрев характеристику и классификацию услуг, необходимо отметить то, что возникновению спроса на любую услугу предшествует наличие соответственной потребности у потребителя.

---

<sup>4</sup> Памбухчиянц О. В. Организация и технология коммерческой деятельности. М. Дашков и Ко, 2018. С. 672.

Услуга, как специфический вид товара, не существует отдельно от производителя, потребление ее производится в форме «потребительного производства». В этом контексте оказание и потребление услуги укладывается в одну стадию и не включает стадии хранения и транспортировки.

Оказание и пользование услугами тесно связано с непосредственным удовлетворением потребностей людей – социальных потребностей. Эти потребности и формируют объективную базу для развития рынка услуг.

На российском рынке представлены весьма разнообразные отрасли сферы услуг. К данному сегменту можно отнести, как государственный сектор, включающий судебную систему, центры занятости, лечебные учреждения, силовые структуры, полицию, противопожарную службу, почту, образовательные организации, и частный некоммерческий сектор, а именно музеи, благотворительные организации, церковь, многочисленные фонды и др.<sup>5</sup>

В сферу услуг входят также коммерческие организации, а именно: авиакомпании, банки, гостиницы, страховые компании, юридические фирмы, адвокатские бюро, аудиторы, организации предоставляющие услуги ремонта бытовой техники, риелторы и др.

Объектом коммерческой деятельности сферы услуг является аренда предметов, ремонт, изменение изделий потребителей, и услуги, оказываемые лично. Иногда эти объекты носят смешанный характер. В случае аренды номера в гостиницы, потребитель ничего не забирает с собой. В случае если конечный результат услуги консультанта может быть представлен в форме письменного отчета, потребитель оплачивает интеллектуальные способности продавца, а не стоимость бумаги и краски.

Производство услуг может быть, а может и не быть связано с товаром в его материальном виде. В ряде случаев под услугой понимается деятельность только в области личного потребления и определяется как целесообразная трудовая деятельность, результатом которой выступает полезный эффект, удовле-

---

<sup>5</sup> Федорова М. А. Управление коммерческой деятельностью торгового предприятия как системой // Социально-экономические явления и процессы. 2016. № 8. С. 3.

творяющий каким-либо потребностям членов общества.

Таким образом, управление коммерческой деятельностью тесно связано с системой управления торговой организации, которая к тому же выполняет технологические, экономические и финансовые функции. Соответственно, выстраивая структуру управления коммерческой деятельностью необходим учет взаимодействия и соподчиненности всех компонентов, из которых образована целостная система управления торговой организации. Грамотно, и что важнее эффективно заниматься торговой деятельностью является тонким искусством, в котором будет недостаточным рассчитывать только на здравый смысл, не очень большой практический опыт, и интуицию.

Насыщение современного рынка товарами и услугами увеличение количества конкурентов предъявляют серьезные требования к тем, кто пытается найти свою нишу на рынке, для этого необходимы глубокие и всесторонние знания основ функционирования рынка в разрезе разных сторон торговой деятельности.

## **1.2 Рынок автосервиса в России**

Объем рынка услуг по обслуживанию и ремонту автотранспортных средств по праву считается неиссякаемым. Ежегодно количество новых автомобилей, оформляемых автовладельцами, растет. К емкости рынка следует прибавить оборот автомобилей вторичного сегмента, нуждающегося в более серьезном сервисе. Корректировка объема предоставляемых автосервисами услуг происходит только в момент утилизации средств передвижения по государственным программам и в период оформления трейд-ин.

Так, согласно данным аналитического агентства «Автостат», парк легковых автомобилей на 1 января 2019 года составил 42,4 млн шт., из них 34 % - старше 15 лет. Средний возраст этого парка – 13,1 года<sup>6</sup>.

За последние 4 года соотношение продаж новых и подержанных автомобилей на рынке существенно изменилось: если в 2017 году это соотношение

---

<sup>6</sup> Бычков В. С. Организация предпринимательской деятельности в сфере автосервисных услуг. М. Инфра-М, 2019. С. 208.

было 1:2,2, то в 2018 – уже 1:3,6. До 2008 года парк легковых автомобилей в России рос, после кризиса снизился (на 3 %), в 2013 снова подрос (на 5 %). В 2016 году его рост практически прекратился, однако в 2017 – 2018 гг. возобновился.

По результатам 2018 года эксперты также отметили, что начал расти средний пробег автомобилей, причем как в столице, так и в регионах. Главный тренд на данный момент: динамика рынка новых автомобилей замедляется, что неизменно скажется на сервисе (для официальных СТО – это падение доходов от предпродажной подготовки и гарантийных ТО).

Что касается других трендов, то они таковы: количество заездов на СТО увеличилось; средний чек в массовом сегменте подрос, а в премиальном снизился; выручка от услуг сервиса подросла; выручка от продаж запчастей тоже подросла, но в премиальном сегменте этот рост выглядит более значительным, чем в массовом (где из соображений экономии уделяют меньше внимания оригинальным запчастям).

На территории России насчитывается более 64 тысяч точек продаж и обслуживания автомобилей, в том числе 3440 официальных дилеров. Структура автосервиса меняется: число официальных сервисов продолжает сокращаться, число независимых и сетевых СТО, напротив, растет.

В разрезе имеющегося парка легковых авто десятая часть представлена транспортом, не используемым по прямому назначению. Примерно пятая часть средств передвижения эксплуатируется периодически, - это пенсионеры и другие лица, сильно зависимые от бюджета на содержание движимого имущества. Три четвертых – преобладающая часть автопарка всегда на ходу, предполагается, что именно эта категория будет обслуживаться в автосервисах в 2019 году.

Клиенты сервисов становятся более разборчивыми. Уход после окончания гарантии в частные предприятия можно считать предрешенным, поскольку стоимость запасных частей и самого ремонта у дилеров оставляет желать лучшего. Объем продаж в официальных центрах на 2019 год ожидается на уровне 43 миллиардов рублей против 49 и 46 миллиардов в 2017 и 2018 годах соответственно.

Уход же в альтернативные сервисы никак не влияет на емкость рынка, смещение объемов происходит в независимые СТО и частные гаражные зоны. Выбор потребителя вынуждает официальных дилеров пересматривать свою политику ведения бизнеса. Превалирующая часть компаний компенсирует потери за счет сокращения персонала, вменения дополнительных услуг.

Примером грамотной клиентоориентированной программы является подача Mitsubishi, предлагающая ощутимое снижение цен на запасные части и сервисное обслуживание. Правда, общая тенденция продаж сохраняется, - на весь 2019 год уже озвучено повышение всеми без исключения заводами.

Пока официальные дилеры теряют своих клиентов, уставших от завышенных расценок, автовладельцы обращаются к среднему сегменту рынка – независимым компаниям. Уровень обслуживания, удобство и средний чек довольно быстро определяют выбор владельца, тем более что на таких СТО можно выбрать комплектующие, перечень работ.

Несмотря на существующее давление в отрасли дилеры продолжают получать обновленные прайсы в связи с последним повышением налога на добавленную стоимость. В связи с этим средний чек в среднем и младшем сегментах рынка продолжает расти.

Предполагаемый средний объем выручки на одну точку продаж в 2019 году представлен графически на рисунке 1.

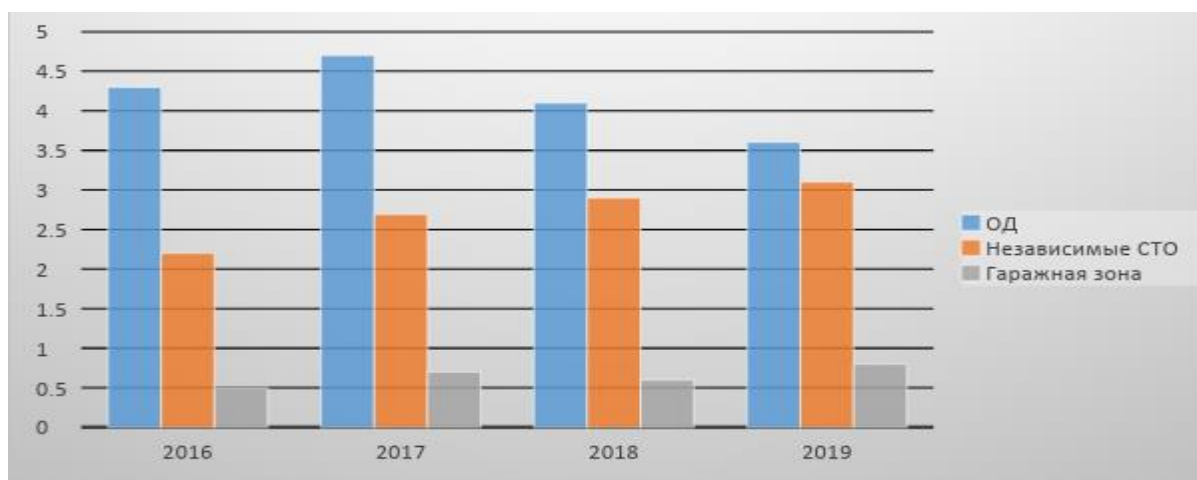


Рисунок 1 – Средний объем выручки на одну точку продаж в 2019 году

Потенциал рынка остается в зоне невнимания. Агрессивный маркетинг, заключающийся в гарантированном сервисе, уже не помогает, потребитель тратит на обслуживание ровно столько, сколько считает необходимым, нередко предпочитая дорогому сервису обмен авто на вторичном рынке. Единственной надеждой официальных и независимых СТО остается предоставление уникального сервиса, связанного с необходимостью выполнения высокоточных работ, требующих высокой квалификации персонала и специализированного оборудования. А специфичной электроникой сегодня оснащается 95 процентов всей продукции автопрома.

Для того чтобы показывать высокие объемы продаж, операторам автомобильного ремонта необходимо понимать рынок и его структуру. Следуя данным продаж новых автомобилей начинает активироваться и вторичный рынок, на котором обращаются наиболее популярные и практичные марки авто.

Первое место по итогам продаж 2018 года за KIA RIO, - более 100 тысяч новых автомобилей. В это число вошли сборки X Line, покоровшие сердца отечественных пользователей образом кроссовера. Цифра вполне логичная, тем более что в прошлом году было продано всего на тысячу машин меньше.

Второе и третье места остаются за маркой Hyundai, - это Creta и Solaris соответственно. В 2018 году было реализовано свыше 65 тысяч обеих марок, правда за последний отчетный период умелым маркетологам удалось пересадить приверженцев корейского автопрома на кроссоверную платформу.

Ситуация на 2019 год согласно прогнозам аналитиков, выглядит неоднозначной. В стремлении пересадить автовладельцев с седанов на более высокий клиренс производители слегка увлеклись ценами. Вполне возможно, что в ожидании потребителей, нацеленных на смену авто, будет бум на более бюджетный сегмент. Это аналоги некогда популярных Getz и Picanto.

Объемы продаж автомобилей в России в 2018 году представлены на рисунке 2.





Рисунок 2 – Объемы продаж автомобилей в России в 2018 году

Рынок автосервисов в текущем году продолжит рост доли потребителей. Сервисное обслуживание, ремонт и замена деталей, восстановительный ремонт после дорожно-транспортных происшествий, тюнинг и другие популярные услуги остаются в зоне внимания автовладельцев. Совмещение сервиса с паркингом, мойками, шиномонтажом, кафе и детской зоной безусловно увеличит посещаемость центров.

Со стороны потребителя главными в спектре услуг остается качество и оптимальная стоимость услуг сервисных услуг, совмещенные с минимальным ожиданием. Поведение автовладельцев нередко выливается в поиск верного и надежного СТО вне зависимости от принадлежности к тому или иному рыночному сегменту. А пока что качество производителя и сервиса остается на должном уровне, ведь некоторые модели автомобилей продолжают использоваться более 20 лет.

### 1.3 Эффективность коммерческой деятельности по предложению услуг в организациях автосервиса

Автосервис в широком смысле — это инфраструктура автомобильного транспорта. Это все то, что обеспечивает использование, эксплуатацию, поддержание и восстановление работы автомобиля в течение всего «жизненного цикла»<sup>7</sup>.

Объектами этой деятельности являются люди и их потребности в инди-

<sup>7</sup> Киселева Е. Н. Организация коммерческой деятельности по отраслям и сферам применения. М. Вузовский учебник, 2017. С. 192.

видуальных услугах. Автосервис занимает особое место в таком сложном секторе экономической жизни общества, как автопром. Автомобили, независимо от того, производятся ли они дома или за рубежом, рано или поздно нуждаются в ремонте.

Выбор сервисных станций сегодня очень широк. Техническое обслуживание транспортных средств, особенно произведенных за рубежом, считается очень прибыльным бизнесом. В мире существуют сотни тысяч таких предприятий. Отечественный автомобильный сервис делает большие успехи в разных сферах своей деятельности. Особенно заметен рост сектора, ориентированного на работу с автомобилями зарубежного производства. Всего 10–15 лет назад основной задачей нескольких станций технического обслуживания было простейшее базовое обслуживание незнакомого импортного оборудования, например, замена моторного масла или тормозных колодок.

Автосервис включает в себя несколько систем, которые в совокупности обеспечивают социальную и экономическую эффективность автомобильного транспорта, рисунок 3.



Рисунок 3 - Автосервис как инфраструктура автомобильного транспорта

Неуклонный рост количества транспортных средств привел к увеличению числа предприятий автосервиса. Они стали лучше вооружены, а их работники стали более умелыми.

В то же время требования клиентов станции технического обслуживания меняются: они становятся все более разборчивыми. В этой ситуации очевидное преимущество имеют компании, которые не только предлагают услуги, но и способны обеспечить их высокое качество, соответствующее мировым стандартам. Современная рыночная экономика требует принципиально иного качества товаров и услуг, что влияет на выживание любой компании, ее сильные позиции на рынке товаров и услуг, то есть ее конкурентоспособность. Чтобы быть конкурентоспособными, важны следующие компоненты: цена, качество, уровень обслуживания, точные сроки предоставляемых услуг и качество обслуживания, которое имеет первостепенное значение для потребителя<sup>8</sup>.

То, как услуга предоставляется, в значительной степени влияет на положительное или отрицательное восприятие сервисных компаний клиентами. Четкая и правильная организация обслуживания создает условия для рациональной и эффективной организации государственных услуг, что приводит к успешной работе и лучшему обслуживанию. В свою очередь, чем более правильно управляется сервис, тем легче и регулярно потребитель пользуется услугами компании, что позволяет оптимизировать производственный процесс и гарантирует конкурентоспособность сервисного предприятия.

Результат деятельности сервисной компании во многом зависит от уровня обслуживания, который определяется следующими показателями:

- качество услуг;
- конкурентоспособность;
- объем предоставляемых услуг;
- спектр предоставляемых услуг;
- культура обслуживания;

---

<sup>8</sup> Диянова С. Н. Система управления коммерческой деятельностью предприятий торговли // Маркетинг и маркетинговые исследования. 2016. № 08. С. 147.

- цена.

Часто эффективность работы автосервисной станции некоторые руководители измеряют по одному какому-либо показателю, который они считают главным либо ключевым, делая на него упор в своем анализе деятельности предприятия. Это в корне неверный подход.

Например, некоторые руководители станции технического обслуживания (СТО) оперируют таким показателем как величина среднего чека. Логика такой конструкции проста: чем выше величина среднего чека, тем эффективнее бизнес-модель предприятия.

В клиентоориентированных компаниях, когда основным назначением сервисной станции является клиент и его потребности, средний чек ничего не значит. Средний чек-это скорее показатель для компаний, ориентированных на продукт. Но такие компании вряд ли можно назвать успешными, а их жизненный цикл в условиях высокой конкуренции на рынке автосервиса, как показывает практика, короток.

Когда в центре внимания автоцентра находится клиент и его значение, средний чек имеет не столь значительный вес. На первое место выходит другой показатель: LTV (customer lifetime value) — именно он определяет, насколько компания востребована потребителем.

Автосервис успешен, когда клиент тратит все деньги на обслуживание своего автомобиля в одном месте-на определенной станции техобслуживания, которой он доверяет, к которой он приходит с любой, даже самой незначительной проблемой.

Этот результат может быть достигнут только там, где построена бизнес-модель, направленная на удовлетворение возникающих потребностей и проблем клиента, чтобы клиент доверял станции технического обслуживания.

Персонал СТО должен быть, прежде всего, мотивирован на лояльность клиента, его повторные посещения, на LTV. Если руководитель мотивирует персонал только ростом среднего чека, то следствием такой мотивации чаще всего становится навязывание услуг клиенту, а также отказ от незначительных

работ: замена лампочки, подкачка колеса, долив масла и т.п. — именно в тех случаях, когда клиенту нужен автосервис. Эти мелкие работы для персонала становятся невыгодными, ведь от них упадет величина среднего чека.

Показатель высокого среднего чека эффективен только тогда, когда он достигается за счет дополнительных услуг и услуг, необходимых клиенту, но только тех, которые лежат в основе реальной потребности клиента станции технического обслуживания, а не за счет обмана и помещения персонала в безвыходное положение, когда он вынужден навязывать клиенту ненужные услуги или работу.

Удовлетворенное обслуживание клиентов, как показывает практика, может привести к автосервису от трех до пяти новых клиентов из числа своих друзей, родственников, знакомых. Но недовольный клиент способен отговорить несколько десятков автомобилистов из числа тех, кто напрямую общается с ним по разным каналам.

Оценка автосервиса по показателям<sup>9</sup>.

Работа сервисного центра можно оценить по многим показателям. Для Генерального или исполнительного директора, то есть руководителя, который ежедневно принимает различные управленческие решения, важно построить систему оценки производственной и финансовой деятельности СТО.

Глобальными целями практически для любого автосервиса является увеличение выручки, увеличение оборота, увеличение клиентской базы и т. д. Поэтому по каждому из показателей должно быть четкое понимание, оно должно быть четко и ясно описано, известен метод расчета и измерения.

Задачи, которые будут поставлены перед персоналом, исходя из любых показателей, должны быть сформулированы таким образом, чтобы не было расхождений между руководством предприятия и работниками станции технического обслуживания.

Как правило, одним из первых для анализа деятельности СТО является показатель выручки. Однако сам по себе показатель, выраженный в абсолют-

---

<sup>9</sup> Беляевский И. К. Организация коммерческой деятельности. М. Евразийский открытый институт, 2015. С. 320.

ных цифрах, в рублях, не дает понимания, насколько эффективно работает сервисное предприятие.

Впрочем, следует учесть особенности планировки технических сервисов. Например, может быть внутренний разъезд в техзоне, который по определению не может использоваться как производственная площадь. Поэтому более точным показателем является все же объем выручки, приходящийся на рабочий пост на сервисной станции.

После такого анализа менеджер всегда сталкивается с вопросом: насколько эффективно используются производственные площади сервиса? Если они используются неэффективно, может, в таком случае стоит уплотнить посты или поставить еще один дополнительный подъемник?

В случае, когда объем выручки на квадратный метр невелик, необходимо проанализировать, почему складывается такая ситуация, выявить ее причины – низкий поток клиентов или «узкое место» - ограниченное количество постов. Возможно, вам даже стоит отказаться от части пространства или найти возможность арендовать часть пространства и т. д.

В каждом случае будет индивидуальный рецепт повышения эффективности на основе относительного дохода.

Еще одним показателем, оценивающим эффективность работы сервисного центра, является процент загрузки, что позволяет определить коэффициент использования производственных мощностей предприятия. Это один из важнейших показателей планирования деятельности СТО. Данный индикатор позволяет оценить фактическую нагрузку в нормо-часах. На основе анализа этого показателя принимается решение о создании дополнительного рабочего места или нового поста.

Социальная и экономическая эффективность автосервиса представлена в таблице 1.

Таблица 1 - Социальная и экономическая эффективность автосервиса

Для кого	Экономическая эффективность	Социальная эффективность
Фирмы-производители автомобилей	Рост конкурентоспособности. Увеличение объема продаж. Прирост прибыли.	Повышение имиджа и престижа фирмы. Условия для положительной оценки автомобиля и фирмы.
Потребители	Экономия времени. Увеличение срока службы автомобиля. Повышение эффективности использования автомобиля.	Гарантия эффективного использования автомобиля. Гарантия безопасности. Увеличение доли свободного времени.
Общество	Рост продуктивности. Экономия рабочего и свободного времени. Повышение эффективности транспортного процесса. Экономия за счет безопасности и экологической составляющей.	Увеличение мобильности и скорости передвижения. Появление новых возможностей. Гармоничная автомобилизация. Безопасность. Отсутствие вредных последствий.
Предприятия автосервиса	Рост объема работ.	Гарантия занятости. Рост насыщенности рынка.

Цель автосервиса состоит в обеспечении социально-экономической эффективности автомобиля и может быть реализована несколькими путями:

- удовлетворение спроса на автомобили соответственно их количеству, цене, качеству, классу, модификации и предназначению;
- удовлетворение спроса на услуги, связанные с поддержкой и восстановлением работоспособности автомобиля в процессе его эксплуатации;
- удовлетворение спроса на запасные части и приспособления к автомобилю;
- удовлетворение спроса, связанного с технической эксплуатацией автомобилей;
- удовлетворение потребностей лиц, которые пользуются автомобилем;
- создание эффективной системы обеспечения безопасности движения и устранения вредного влияния автомобиля на окружающую среду и общество.

Качественная работа в данных направлениях будет способствовать лояльности клиентов, привлечению прибыли в компанию, а также новым перспективным возможностям.

## 2 АНАЛИЗ КОММЕРЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ КОМПАНИИ ООО «ТЕХКОНТРОЛЬ» НА РЫНКЕ Г. БЛАГОВЕЩЕНСКА

### **2.1 Организационно - экономическая характеристика ООО «ТехКонтроль»**

Общество с ограниченной ответственностью «ТехКонтроль» является коммерческой организацией, созданной по решению общего собрания учредителей<sup>10</sup>.

Общество с ограниченной ответственностью «ТехКонтроль» создано и осуществляет свою деятельность в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом «Об обществах с ограниченной ответственностью», принятым Государственной Думой 8 февраля 1998 года (посл. Редакция от 23.04.2018 г.), другим действующим законодательством России, регулирующим предпринимательскую, инвестиционную деятельность и отношения собственности, и Уставом Общества.

Общество с ограниченной ответственностью «ТехКонтроль» на рынке Амурской области находится с 2007 года.

ООО «ТехКонтроль» как юридическое лицо зарегистрировано в Межрайонной ИМНС России №1 по Амурской области 08 февраля 2007 г. за основным государственным регистрационным номером 1072801002449.

Место нахождения ООО «ТехКонтроль»: 675000, Россия, Амурская область, г. Благовещенск, ул. Калинина, д. 114.

Пункт технического осмотра располагается по юридическому адресу.

Единственным учредителем является физическое лицо.

Уставной капитал общества составляет 10500 рублей.

ООО «ТехКонтроль» создано с целью насыщения рынка товарами и услугами, предоставления услуг гражданам и юридическим лицам как российским, так и иностранным.

Основной целью компании является обеспечение ее стабильности, а так-

---

<sup>10</sup> Устав ООО «ТехКонтроль» - Благовещенск 2009. С. 17.



же получение прибыли в интересах участников.

Задачами компании является качественное предоставление типового перечня услуг юридическим и физическим лицам и использование необходимых высоких технологий, придерживаясь принципов партнерства, публичности и прозрачности деятельности.

Стратегия развития компании ООО «ТехКонтроль» в г. Благовещенске на 2019 – 2021 гг. – занять лидирующие позиции в автомобильном сервисе Амурской области путем удовлетворения потребностей потенциальных и реальных клиентов, а также увеличение на 30 % оборотных и внеоборотных фондов компании, и сокращение затрат производства и обращения.

Компания стремится укрепить свои позиции на рынке Амурской области и выйти на новый более совершенный уровень работы.

ООО «ТехКонтроль» применяет УСН (упрощенную систему налогообложения) и ЕНВД (единый налог на вмененный доход). В связи с этим ведется раздельный бухгалтерский и налоговый учет.

ООО «ТехКонтроль» создано с целью насыщения рынка товарами и услугами, предоставления услуг гражданам и юридическим лицам как российским, так и иностранным.

Основной целью компании является обеспечение ее стабильности, а также получение прибыли в интересах участников.

ООО «ТехКонтроль» осуществляет следующие виды деятельности:

- технический контроль автотранспортных средств;
- организация гаражей и стоянок для автотранспорта;
- грузоперевозки.

Общество также вправе осуществлять другие виды деятельности, не запрещенные законодательством Российской Федерации.

Виды деятельности, для которых необходимо получение лицензии, осуществляется компанией только после получения соответствующей лицензии в установленном законом порядке.

При осуществлении своей деятельности компания ООО «ТехКонтроль»

имеет право:

- заключать от своего имени на территории России и за рубежом договоры и контракты, совершать любые разрешенные законодательством гражданско – правовые сделки, приобретать имущественные и личные неимущественные права, нести обязанности, быть истцом и ответчиком в судах всех инстанций, Арбитражном и Третейском суде;

- приобретать, пользоваться и передавать любым российским или иностранным юридическим, или физическим лицам, обменивать, сдавать в аренду, получать и предоставлять во временное пользование или взамен материальные ресурсы и средства, имущественные права и т.д., а также списывать их со своего баланса с соблюдением установленной процедуры;

- осуществлять свою деятельность во всех сферах только на договорной основе, без какого – либо принуждения;

- самостоятельно распоряжаться полученной прибылью;

- быть участником любого другого союза, Общества, ассоциации и т.д., коммерческого и некоммерческого характера;

- открывать свои филиалы, представительства, агентства, иметь дочерние и зависимые Общества как на территории России, так и за рубежом, наделять их основными и оборотными средствами и утверждать Положения о них с соблюдением условий и процедуры, установленных действующим законодательством;

- создавать в установленном порядке предприятия, учреждения, организации, совместные предприятия, международные объединения и организации на территории России и за рубежом, а также входить в состав уже созданных предприятий, объединений и организаций;

- брать, использовать, сдавать в пользование и отчуждать на договорной основе имущество третьих лиц в любой форме;

- самостоятельно устанавливать штатное расписание, определять форму и размер оплаты труда работников.

ООО «ТехКонтроль» несет всю полноту ответственности за соблюдение прав и законных интересов граждан, юридических лиц, государства, за выполнение принятых на себя обязательств.

Для своей деятельности ООО «ТехКонтроль» арендует нежилое помещение, площадь которого составляет 2000 м<sup>2</sup>.

В таблице 2 представлены арендованные основные средства.

Таблица 2 – Арендованные основные средства компании ООО «ТехКонтроль»

Вид деятельности	Занимаемая площадь м <sup>2</sup>
Диагностика автотранспорта	1000
Автомойка	500
Шиномонтаж	100
Авторемонт	300
Станция замены масел	100
Итого:	2000

Руководство текущей деятельностью компании ООО «ТехКонтроль» осуществляется единоличным исполнительным органом – директором. Он подотчетен Общему собранию Общества.

Директор избирается Общим собранием участников Общества, максимальным сроком на пять лет и может быть переизбран неограниченное количество раз. Полномочия директора могут быть прекращены досрочно по решению Общего собрания Общества.

Отношения между директором и Обществом регулируются трудовым законодательством в части, не противоречащей ФЗ «Об Обществах с ограниченной ответственностью», и трудовым договором.

Директор:

- без доверенности действует от имени Общества, в том числе представляет его интересы и совершает сделки;
- выдает доверенности от имени Общества;
- назначает, переводит и увольняет работников Общества, применяет меры поощрения и налагает дисциплинарные взыскания;
- утверждает штатное расписание и смету расходов, издает приказы и да-

ет указания, обязательные для исполнения всеми работниками Общества, распределяет обязанности между работниками;

- осуществляет иные полномочия, не отнесенные уставом к исключительной компетенции Общего собрания.

Порядок деятельности Директора и принятия им решений устанавливаются уставом, внутренним документом компании ООО «ТехКонтроль» и трудовым договором.

Численность компании ООО «ТехКонтроль» на 01.01.2019 года составляет 15 сотрудников.

Далее рассмотрим организационную структуру управления компании ООО «ТехКонтроль». Организационная структура представлена на рисунке 4.

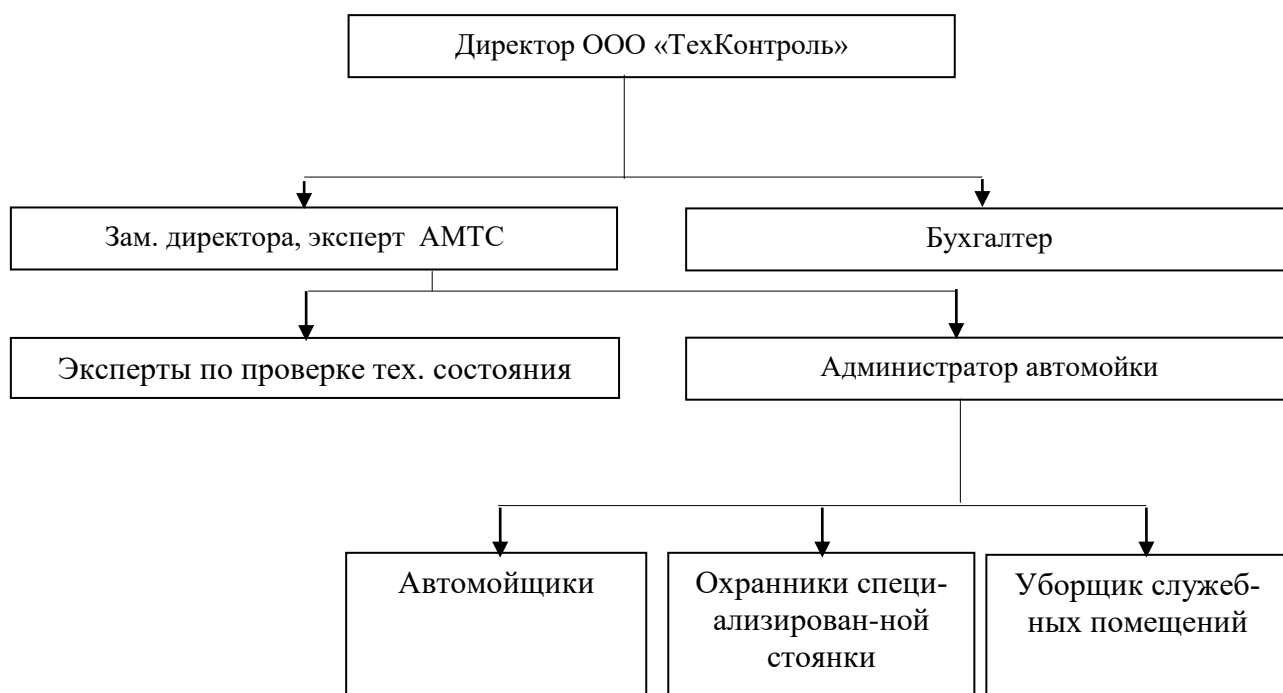


Рисунок 4 – Организационная структура управления ООО «ТехКонтроль»

Преимущества организационной структуры ООО «ТехКонтроль»:

- нижний уровень подчинен высшему уровню, обеспечивая принцип единства командования. Это приводит к четкому разграничению их функций и повышает эффективность их выполнения. Четко выраженная ответственность за выполненную работу;

- четкая согласованность действий персонала;
- четкая система взаимосвязанных функций и подразделений.

Недостатки организационной структуры:

- стремление подчиненных сотрудников снизить риск и не брать на себя ответственность при принятии каких-либо решений.

При такой структуре управления всю полноту власти берет на себя линейный руководитель – директор ООО «ТехКонтроль».

## 2.2 Анализ внешней среды компании

Далее в работе был проведен анализ внешней среды, который включает в себя анализ макроокружения и анализ микроокружения.

Для выявления воздействия четырех видов факторов внешней среды: политических, экономических, технологических и социальных, применим метод PEST – анализа. PEST – анализ для ООО «ТехКонтроль» на 2019 год представлен в таблице 3.

Таблица 3 – PEST – анализ на 2019 год для ООО «ТехКонтроль»

Политические факторы	Экономические факторы
1 развитие законодательства, регулирующего деятельность компаний; 2 изменение налогового законодательства; 3 взаимоотношения с городскими властями	1 рост темпов инфляции; 2 налоги; 3 высокий уровень интенсивности конкуренции на рынке; 4 взвешенная курсовая политика Банка России, обеспечивающая планомерное и достаточное укрепление реального курса рубля; 5 увеличение размера МРОТ
Социальные факторы	Технологические факторы
1 изменение предпочтений населения; 2 повышение уровня жизни населения; 3 повышение уровня образования в стране	1 увеличение затрат на внедрение НИОКР в развитие автосервиса страны

Ничто не влияет в такой степени на общую ситуацию в отношении фирмы, как политические и экономические факторы. Это то, что происходит в стране в целом. Изменение налогового законодательства в отношении конкретных видов деятельности, установление определенных норм и правил, которые требуют обязательного соблюдения. Также в значительной мере на развитие компании ООО «ТехКонтроль» влияют ее взаимоотношения с местными вла-

стями. Например, компания ООО «ТехКонтроль» постоянно участвует в государственных проектах и выигрывает тендеры.

Рост темпов инфляции (4,27), пожалуй, хоть и незначительный в 2018 году по сравнению с предыдущими периодами, также может сказаться и на уровне доходов населения, то есть спрос на услуги автосервиса может незначительно сократиться.

Высокий уровень конкуренции на рынке автосервиса влечет за собой возникновение ряда проблем у компаний. Для уменьшения воздействия давления конкуренции на малые предприятия, был внедрен Стандарт развития конкуренции в субъектах Российской Федерации. Данный Стандарт утвержден распоряжением Правительства Российской Федерации от 05.09.2015 № 1738-р и является обязательным для всех субъектов Российской Федерации. Это концептуальный, системообразующий документ, аккумулирующий цели, задачи, принципы и направления непосредственной работы по развитию конкуренции на рынках товаров и услуг.

Социальный фактор также имеет значительное влияние на деятельность фирмы, особенно изменение уровня дохода населения, благодаря которому определяется возможности и потребности населения в автосервисе.

Зависимость ООО «ТехКонтроль» от технологий проявляется в усовершенствовании оборудования для автосервиса, нововведения связанные с деятельностью фирмы.

Далее следует рассмотреть и анализ микроокружения ООО «ТехКонтроль». Анализ микроокружения фирмы предполагает анализ отрасли, структуры и масштабов конкуренции.

Количество коммерческих компаний по данным государственной регистрации Амурской области представлено в таблице 4.

Таблица 4 – Количество коммерческих компаний Амурской области

Наименование показателя	на 01.01.2019 г.
всего по области, в том числе:	15418
ремонт автотранспортных средств и мотоциклов	1192

Таким образом, из таблицы 4 видно, что компании, которые занимаются ремонтом автотранспортных средств и мотоциклов, составляют 7,73 % от об-

щего количества коммерческих компаний Амурской области на 01.01.2019 г. Для данной отрасли в разрезе субъекта РФ, этот показатель является достаточно высоким, что свидетельствует о высоком уровне конкуренции в г. Благовещенске относительно услуг автосервиса.

Далее проанализируем, в каких же автосервисах жители г. Благовещенска предпочитают обслуживать свои автомобили. Для этого был проведен опрос жителей города Благовещенска посредством социальной сети ВК.

Результаты исследования сгруппируем в таблице 5.

Таблица 5 - Анализ предпочтений выбора автосервиса для обслуживания автомобиля в г. Благовещенске

в процентах

Название компании автосервиса	Никогда	Редко	Периодически	Постоянно
1	2	3	4	5
«Автодизель»	87	2	5	6
«ТехКонтроль»	14	26	49	11
«Хитавто»	17	21	52	10
«Гибрид сервис»	91	7	2	-
«Лихач»	24	38	31	7
«Автоход»	22	22	31	25
«Равенол»	47	32	16	5
«Гиперавто на Ленина»	56	26	10	8
«Автомастерская Mechanic»	89	2	2	7
«Команда 101»	29	34	31	6
«Мигавто»	12	28	36	24
«Автосервис Castrol»	11	31	26	32

Из данной таблицы видно, что чаще всего местами обслуживания являются магазины «Автосервис Castrol», «Автоход» и «Мигавто». Постоянно обслуживают свой автомобиль в этих автосервисах 32 %, 25 % и 24 % респондентов соответственно. Эти компании существуют на рынке уже более 30 лет, и зарекомендовали себя как компании, качественно предоставляющие сервис клиентам.

Самый большой процент ответов «никогда не обслуживался» на вопрос «Укажите, пожалуйста, в каких автосервисах Вы обслуживаете свой автомобиль», набрала торговая точка «Гибрид сервис».

Что касается рассматриваемой компании ООО «ТехКонтроль», то 49 %

респондентов ответили, что периодически обслуживают автомобиль именно здесь, и 11 % - постоянно.

ООО «ТехКонтроль» в 2016 – 2018 годы приняло участие в 39 тендерах на общую сумму 7556867 руб. по НМЦК (начальная (максимальная) цена контракта). Организация заняла первое место в 34 тендерах (в том числе в закупках у единственного поставщика), процент побед составляет 87,18 %. Минимальная НМЦК среди тендеров, в которых ООО «ТехКонтроль» выступало в роли участника (поставщика) – 15 600 руб., максимальная – 1131500 руб. ООО «ТехКонтроль» никогда не числилось в реестре недобросовестных поставщиков.

На рисунке 5 и 6 представлено участие компании в тендерах.

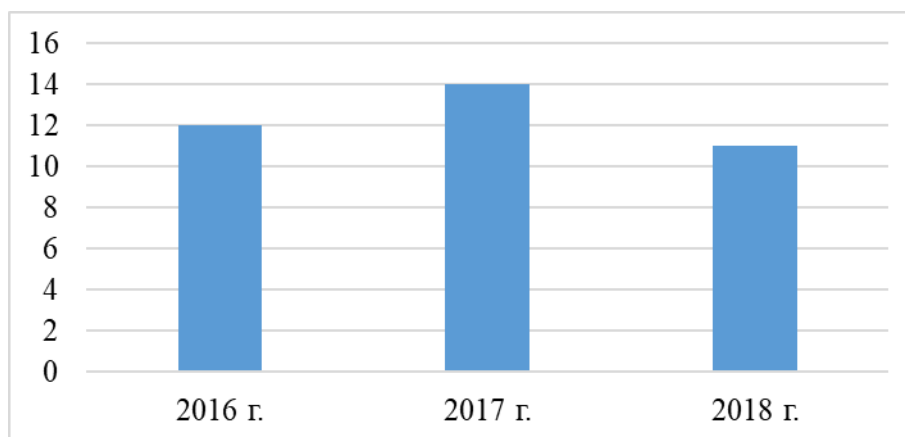


Рисунок 5 – Закупки, в которых ООО «ТехКонтроль» выступает участником (поставщиком)

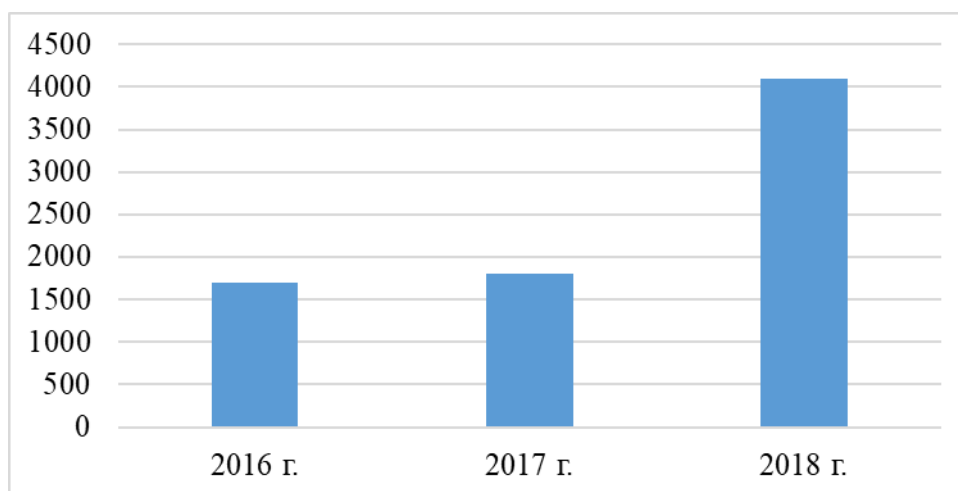


Рисунок 6 – Суммы НМЦК закупок, в которых участвует ООО «ТехКонтроль»



Из рисунков 5 и 6 видно, что количество закупок в 2018 году по сравнению с предыдущими годами, сократилось, но сумма закупок при этом увеличилась более чем вдвое. Это говорит о том, что у компании ООО «ТехКонтроль» есть постоянные заказчики, которые готовы производить закупки еще в большем объеме.

Компания ООО «ТехКонтроль» является поставщиком услуг для следующих компаний:

- УМВД России по Амурской области: оказание услуг по эвакуации транспортных средств, изъятых с мест происшествия, являющихся вещественными доказательствами по уголовным делам и изъятых по материалам следственных проверок;

- МО МВД России «Благовещенский»: оказание услуг по хранению на специализированной стоянке транспортных средств, изъятых по уголовным и административным делам в качестве вещественных доказательств;

- ФГКУ «ОВО ВНГ России по Амурской области»: технический осмотр автотранспортных средств с выдачей диагностической карты;

- ГБУЗ АО «ССМП г. Благовещенска»: оказание услуг по техническому осмотру транспортных средств;

- МКП «ГСТК»: оказание услуг по проведению технического осмотра транспортных средств;

- МП «Автоколонна 1275»: услуги по проведению технического осмотра автотранспортных средств;

- ФГУП «ЦЭНКИ»: проведение годового технического осмотра транспортных средств;

- ФКУ «ЦХИСО УМВД РФ по Амурской области»: оказание услуг по проведению технического осмотра транспортных средств;

- АО «АКС»: технический осмотр транспортных средств;

- Сибирский региональный центр МЧС России: поставка газоанализаторов;

- УФСБ России по Амурской области: оказание услуг по проведению технического осмотра транспортных средств с выдачей диагностической карты;

- ГБУ Амурской области «Дирекция по охране и использованию животного мира и ООПТ»: оказание услуг по проведению технического осмотра транспортных средств;

- ГКУ «Амурский центр ГЗ и ПБ»: оказание услуг по техническому осмотру транспортных средств, используемых для собственных нужд заказчика, услуги по торговле, техническому обслуживанию и ремонту автомобилей и мотоциклов.

В таблице 6 рассмотрим основных заказчиков компании ООО «ТехКонтроль».

Таблица 6 – Основные заказчики компании ООО «ТехКонтроль» за 2016 – 2018 годы

Наименование заказчика	Количество договоров	% от общего количества договоров	Сумма по договорам, в руб.	% от общей суммы по договорам
МКП «ГСТК»	2	5,88	2505934	32,74
УМВД России по Амурской области	11	32,35	2041033	26,67
ФКУ «ЦХИСО Управления Министерства внутренних дел РФ по Амурской области»	5	14,71	1026889	13,42
МО МВД России «Благовещенский»	4	11,76	870000	11,37
МП «Автоколонна 1275»	2	5,88	507490	6,63
Прочие организации	10	29,41	701926	9,17
Итого	34	100	7653272	100

Рассмотрев таблицу 6 видно, что по сумме договоров компания МКП «ГСТК» занимает лидирующие позиции среди заказчиков компании ООО «ТехКонтроль» - 2505934 рублей или 32,74 % от общей суммы договоров, а по количеству договоров лидирует УМВД России по Амурской области – 11 зака-

зов или 32,35 % от общего количества договоров.

Среди потребителей услуг компании ООО «ТехКонтроль» не только юридические, но и физические лица.

Развитие партнерских отношений способствует закреплению хорошей репутации на рынке Амурской области и завоеванию компанией ООО «ТехКонтроль» новых потребителей за пределами области.

С целью оценки рыночной позиции компании ООО «ТехКонтроль», проанализируем конкурентную среду в г. Благовещенске. Для этого произведем случайную выборку, состоящую из четырех компаний, предоставляющих услуги автосервиса, в том числе и ООО «ТехКонтроль».

В таблице 7 представлены данные компании с учетом их объема продаж за 2018 г. на рынке г. Благовещенска.

Таблица 7 – Выборка компаний, занимающихся автосервисом в г. Благовещенске

Компания	Объем продаж, услуг ( $K_i$ )	Рыночная доля компании по количеству реализованной продукции ( $D_i^k$ )
ТехКонтроль	12000	0,26
Mustang	10000	0,22
МигАвто	15000	0,32
Japan car	9000	0,20
Итого	$\Sigma = 46000$	1

Найдем среднее арифметическое значение рыночных долей:

$$D_{\text{ср}} = \frac{0,26+0,22+0,32+0,2}{4} = 0,25.$$

доля меньше среднего значения у автосервисов: Mustang, Japan car;

доля больше среднего значения у автосервисов: ТехКонтроль, МигАвто.

Среднеквадратическое отклонение:

$$\delta = \sqrt{\delta^2};$$

$$\delta = \sqrt{\frac{(0,26-0,25)^2+(0,22-0,25)^2+(0,32-0,25)^2+(0,20-0,25)^2}{4}} = 0,046.$$

Расчет среднеквадратических отклонений рыночных долей по соответствующим секторам:

$$\bar{D}_{\text{наименьш.}} = \frac{0,22+0,20}{2} = 0,21;$$

$$\bar{D}_{\text{наибольш.}} = \frac{0,26+0,32}{2} = 0,29.$$

$$\delta_{\text{наименьш.}} = 0,01;$$

$$\delta_{\text{наибольш.}} = 0,042.$$

Границы классификационных групп по рыночной доле:

- нижняя граница:  $D_{\min} = 0,20$ ;

- верхняя граница:  $D_{\max} = 0,32$ .

промежуточная граница 1:  $D_{\text{ср}} - \delta_{\text{наименьш.}} = 0,25 - 0,01 = 0,24$ ;

промежуточная граница 2:  $D_{\text{ср}} + \delta_{\text{наибольш.}} = 0,25 + 0,042 = 0,292$ .

Распределим в таблице 8 организации согласно их долям на рынке г.

Благовещенска.

Таблица 8 – Распределение компаний автосервиса согласно их долям на рынке

г. Благовещенска

$(D_{\min}; D_{\text{ср}} - \delta_{\text{наименьш.}})$ (0,2; 0,24)	$(D_{\text{ср}} - \delta_{\text{наименьш.}}; D_{\text{ср}})$ (0,24; 0,25)	$(D_{\text{ср.}}; D_{\text{ср}} + \delta_{\text{наибольш.}})$ (0,25; 0,292)	$(D_{\text{ср}} + \delta_{\text{наибольш.}}; D_{\max})$ (0,292; 0,32)
Mustang, Japan car	-	ТехКонтроль	МигАвто
IV	III	II	I
Аутсайдеры рынка	Предприятия со слабой конкурентной позицией	Предприятия с сильной конкурентной позицией	Лидеры рынка

Определим темпы прироста доли рынка в 2017 - 2018 годы и представим расчеты в таблицах 9 и 10.

Таблица 9 — Рыночные доли компаний автосервиса в 2017 году

Компания	Объем продаж, услуг (K <sub>i</sub> )	Средняя цена 1 услуги, руб. (Ц <sub>i</sub> )	Выручка компании, руб. (B <sub>i</sub> )	Рыночная доля компании по количеству реализованной продукции (D <sub>i</sub> <sup>к</sup> )	Рыночная доля компании по общей стоимости реализованной продукции (D <sub>i</sub> <sup>в</sup> )
ТехКонтроль	10500	1222	12831000	0,28	0,22
Mustang	8400	1540	12936000	0,22	0,22
МигАвто	14300	1620	23166000	0,38	0,40
Japan car	7000	1309	9163000	0,19	0,16
Итого	Σ= 37500	-	Σ = 58096000	1,00	1,00

Таблица 10 — Рыночные доли компаний автосервиса в 2018 году

Компания	Объем продаж, услуг (K <sub>i</sub> )	Средняя цена 1 услуги, руб. (Ц <sub>i</sub> )	Выручка компании, руб. (B <sub>i</sub> )	Рыночная доля компании по количеству реализованной продукции (D <sub>i</sub> <sup>к</sup> )	Рыночная доля компании по общей стоимости реализованной продукции (D <sub>i</sub> <sup>в</sup> )
ТехКонтроль	12000	1176	14112000	0,26	0,23
Mustang	10000	1427	14270000	0,22	0,23
МигАвто	15000	1450	21750000	0,32	0,35
Japan car	9000	1308	11772000	0,20	0,19
Итого	Σ= 46000	-	Σ = 61904000	1	1

Рассчитаем темпы прироста рыночной доли компаний:

$$T_{\text{ТехКонтроль}} = \frac{1}{2} \times \frac{0,23-0,22}{0,22} \times 100 = 2,27 \%;$$

$$T_{\text{Mustang}} = \frac{1}{2} \times \frac{0,23-0,22}{0,22} \times 100 = 2,27 \%;$$

$$T_{\text{МигАвто}} = \frac{1}{2} \times \frac{0,35-0,40}{0,40} \times 100 = -6,25 \%;$$

$$T_{\text{Japan car}} = \frac{1}{2} \times \frac{0,19-0,16}{0,16} = 9,375 \%.$$

$$T_{\text{min}} = - 6,25 \%;$$

$$T_{\max} = 9,375 \%$$

Среднеарифметическое значение темпа прироста рыночной доли:

$$\bar{T} = \frac{\sum x_i}{n} \quad (1)$$

$$\bar{T} = \frac{2,27+2,27-6,24+9,375}{4} = 1,92 \%$$

Составим вспомогательные таблицы 11 и 12, необходимые для расчетов.

Таблица 11 – Расчет показателей

$T_i < \bar{T}$	$\bar{T} = 1,92 \%$	$T_i > \bar{T}$
МигАвто	-	ТехКонтроль Mustang Japan car

$$T_1 = - 6,24 \%$$

$$T_2 = \frac{2,27+2,27+9,375}{3} = 4,64 \%$$

$$\delta_1 = \sqrt{\frac{1}{2} \times ((2,27 - 1,92)^2 + (2,27 - 1,92)^2 + (9,375 - 1,92)^2)} = 5,283 \%$$

$$\delta_2 = \sqrt{\frac{1}{2} \times (-6,24 - 1,92)^2} = 5,77 \%$$

Границы классификационных групп по темпу прироста рыночной доли:

- нижняя граница:  $T_{\min} = - 6,25 \%$ ;
- верхняя граница:  $T_{\max} = 9,375 \%$ ;
- промежуточная граница 1:  $\bar{T} - \delta_{\text{наименьш.}} = 1,92 - 5,283 = - 3,363$ ;
- промежуточная граница 2:  $\bar{T} + \delta_{\text{наибольш.}} = 1,92 + 5,77 = 7,69$ .

Таблица 12 – Расчет показателей

$(T_{\min.}; \bar{T} - \delta_{\text{наименьш.}})$ (-6,25; -3,363)	$(\bar{T} - \delta_{\text{наименьш.}}; \bar{T})$ (- 3,363; 1,92)	$(\bar{T}; \bar{T} + \delta_{\text{наибольш.}})$ (1,92; 7,69)	$(\bar{T} + \delta_{\text{наибольш.}}; T_{\max.})$ (7,69; 9,375)
МигАвто	-	ТехКонтроль Mustang	Japan car
IV	III	II	I
С быстро ухудшающейся	С ухудшающейся конкурентной	С улучшающейся конкурентной	С быстро растущей конкурентной

конкурентной позицией	позицией	позицией	позицией
--------------------------	----------	----------	----------

Далее в таблице 13 составим матрицу формирования конкурентной карты рынка автосервиса г. Благовещенска.

Исходя из данной матрицы, можно сказать, что лидирующее положение на рынке г. Благовещенска занимает автосервис «МигАвто», но он очень быстрыми темпами начинает сдавать свои позиции, это связано с тем, что появилось большое количество аналогичных компаний, предоставляющих качественней и по более низкой цене услуги автосервиса.

Аутсайдерами рынка являются автосервисы «Japan car» и «Mustang», им следует разрабатывать новые конкурентные стратегии, тем более у них есть необходимый потенциал.

Таблица 13 — Матрица формирования конкурентной карты рынка автосервиса г. Благовещенска

Темпы прироста рыночной доли $T_i$			Классификационные группы			
			I	II	III	IV
			Лидеры рынка	С сильной конкурентной позицией	Со слабой конкурентной позицией	Аутсайдеры рынка
			( $D_{cp} + \delta$ наибольш.; $D_{max}$ ) (0,292; 0,32)	( $D_{cp}$ ; $D_{cp} + \delta$ наибольш.) (0,25; 0,292)	( $D_{cp} - \delta$ наименьш.; $D_{cp}$ ) (0,24; 0,25)	( $D_{min}$ ; $D_{cp} - \delta$ наименьш.) (0,2; 0,24)
I	С быстро растущей конкурентной позицией	( $\bar{T} + \delta$ наибольш.; $T_{max}$ ) (7,69; 9,375)				Japan car
II	С улучшающейся конкурентной позицией	( $\bar{T}$ ; $\bar{T} + \delta$ наибольш.) (1,92; 7,69)		<b>ТехКонтроль</b>		Mustang
III	С ухудшающейся конкурентной позицией	( $\bar{T} - \delta$ наименьш.; $\bar{T}$ ) (- 3,363; 1,92)				
IV	С быстро ухудшающейся конкурентной позицией	( $T_{min}$ ; $\bar{T} - \delta$ наименьш.) (-6,25; - 3,363)	МигАвто			

ООО «ТехКонтроль» имеет сильную конкурентную позицию, которая постоянно улучшается.

### **2.3 Анализ внутренней среды компании**

При разработке стратегии предприятия менеджеры должны исследовать не только внешнюю среду, но и ситуацию внутри предприятия. Необходимо идентифицировать те внутренние проблемы, которые могут рассматриваться как сильные и слабые стороны предприятия, оценить их важность, и, установить, какие из этих переменных могут стать основой конкурентных преимуществ<sup>11</sup>.

Анализ внутренней среды предполагает анализ следующих подсистем:

- персонал компании;
- финансовая подсистема;
- НИОКР;
- производственная деятельность;
- маркетинговая деятельность.

Персонал компании.

Персонал является очень важным стратегическим ресурсом компании, а качественное его использование может дать ощутимые результаты. Поэтому необходимо своевременно выявить все его преимущества и недостатки, чтобы в дальнейшем разрешить возникшие перед компанией проблемы.

Общая численность сотрудников ООО «ТехКонтроль» на 01. 01. 2019 года составляет 15 человек. Из них 2 сотрудника входят в состав аппарата управления.

Штатное расписание ООО «ТехКонтроль» представлено в Приложении В.

---

<sup>11</sup> Бойник И. М. Экономика предприятия: учебник / И. М. Бойник. – Мурманск: Север, 2013. С. 498.



Оценим уровень подготовки, квалификации и экономической грамотности руководителей и специалистов, так как именно он определяет качество управления. Для оценки кадрового состава рассмотрим таблицу 14.

Таблица 14 – Оценка кадрового состава ООО «ТехКонтроль»

Показатели	2016 год	2017 год	2018 год
Численность АУ, чел.	2	2	2
Численность специалистов, чел.	10	13	13
Средний возрастной состав, лет:			
- руководителей АУ	43	43	43
- специалистов	22,5	23,3	23,3
Доля руководителей и специалистов, в %:			
- с высшим образованием	33,3	25	25
- со специальным средним	66,7	75	75

Численность аппарата управления за анализируемый период не изменялась, что свидетельствует о постоянстве кадров. В 2017 году на работу в компанию ООО «ТехКонтроль» было принято 3 сотрудников: 2 эксперта по проверке технического состояния АМТС и 1 автомойщик.

Следует также отметить, что средний возраст специалистов компании ООО «ТехКонтроль» в 2018 году составлял 23,3 года.

Доля руководителей и специалистов со специальным средним образованием остается достаточно высокой на уровне 66,7 – 75 %. Сотрудников с высшим образованием очень низкий процент – 25 % на конец 2018 г., это является негативным аспектом деятельности компании ООО «ТехКонтроль».

Использование персонала тесно связано с эффективной деятельностью организации, так как от того, как сотрудники организации выполняют свои трудовые обязанности, зависит качество предоставляемых организацией услуг.

Рассмотрим структуру персонала ООО «ТехКонтроль» за 2016-2018 годы в таблице 15.

Таблица 15 – Количественный состав персонала ООО «ТехКонтроль» за 2016 – 2018 гг.

Годы	Численность работников, чел.				
	наличие на начало периода	поступило за период	выбыло за период	наличие на конец периода	в том числе проработавших весь период
2016	12	0	0	12	12
2017	12	3	0	15	13
2018	15	0	0	15	15

По данным таблицы 15 видно, что численность персонала ООО «ТехКонтроль» возросла в 2017 г., на 3 сотрудника. Данная таблица также свидетельствует о постоянстве и стабильности кадров компании, об их привязанности и присутствии мотивирующих факторов стабильности.

Основные показатели, характеризующие интенсивность оборота кадров приведены в таблице 16.

Таблица 16 – Расчет показателей интенсивности оборота кадров компании ООО «ТехКонтроль»

Показатель	2016 год	2017 год	2018 год
1 Коэффициент интенсивности оборота по приему	0	0,23	0
2 Коэффициент оборота по выбытию	0	0	0
3 Коэффициент постоянства кадров	1	0,92	1

Высокое значение показателя постоянства кадров на протяжении анализируемых периодов свидетельствует о низком уровне текучести в компании ООО «ТехКонтроль».

Для работников компании устанавливается следующий режим рабочего времени: шестидневная неделя с одним выходным днем – воскресенье, нормированный рабочий день.

Продолжительность рабочего времени работников составляет 53 часа в неделю.

Начало рабочего времени устанавливается с 9 часов 00 минут, окончание в 18 часов 00 минут: с понедельника по пятницу, в субботу – с 9 часов 00 минут до 17 часов 00 минут. Перерыв на отдых и питание для работников Общества устанавливается продолжительностью 1 час в период с 12 часов 00 минут до 15

часов 00 минут (скользящий график обеда, в зависимости от загруженности работой).

Ежегодный основной оплачиваемый отпуск предоставляется работникам продолжительностью 28 календарных дней.

Для работников Общества, режим рабочего времени и времени отдыха которых отличается от общих правил, установленных правилами внутреннего трудового распорядка, - устанавливается трудовым договором.

Баланс рабочего времени ООО «ТехКонтроль» за период с 2016 по 2018 гг. приведен в таблице 17.

Таблица 17 - Баланс рабочего времени ООО «ТехКонтроль» за 2016–2018 г.

Показатели	Периоды		
	2016 год	2017 год	2018 год
Среднесписочное число работников с продолжительностью рабочего дня 9 ч., всего чел.	12	15	15
Отработано работниками, чел. - дни	3600	4485	4485
Неявки на работу (ежегодные отпуска), чел. – дни	336	420	420
Праздничные и выходные дни, чел. - дни	792	990	990
Всего календарных чел. - дней	4392	5475	5475

Использование рабочего времени характеризуется системой показателей – коэффициентами использования фондов времени (календарного, табельного и максимально возможного), коэффициентом использования рабочего периода.

Исходя из приведенных данных, рассчитаем показатели использования рабочего времени и занесем их в таблицу 18.

Таблица 18 – Показатели использования рабочего времени ООО «ТехКонтроль» за 2016 - 2018 гг.

Показатели	Периоды		
	2016 год	2017 год	2018 год
Календарный фонд рабочего времени, в чел. - днях	4392	5475	5475
Табельный фонд рабочего времени, в чел. - днях	3600	4485	4485
Максимально возможный фонд рабочего времени, в чел. - днях	3264	4065	4065
Коэффициент использования календарного фонда времени	0,743	0,742	0,742
Коэффициент использования табельного фонда времени	0,907	0,905	0,905
Коэффициент использования максимально возможного фонда времени	1,000	1,000	1,000
Коэффициент использования рабочего периода	1,000	1,000	1,000

Из полученных результатов видно, что фактически отработанное время в 2016 году составляет 74,3 % календарного фонда, 90,7 % табельного фонда и 100 % максимально возможного фонда рабочего времени.

В 2017 и 2018 годы фактически отработанное время составляет 74,2 % календарного фонда, 90,5 % табельного фонда и 100 % максимально возможного фонда рабочего времени.

Использование табельного фонда времени в 2017 – 2018 гг. незначительно сократилось на 0,2 % по сравнению с 2016 годом. В целом же можно сказать, что рабочее время используется на протяжении трех периодов на 100 %, что является очень хорошим показателем.

#### Финансовый анализ деятельности компании.

Далее в таблице 19 рассмотрим основные финансовые результаты деятельности компании ООО «ТехКонтроль» за 2016 – 2018 гг.

Таблица 19 – Основные финансовые результаты деятельности компании ООО «ТехКонтроль» за 2016 – 2018 гг.

Показатель	Значение показателя, тыс. руб.			Изменение показателя		Средне-годовая величина, тыс. руб.
	2016 г.	2017 г.	2018 г.	тыс. руб. (гр.4 - гр.2)	± % ((4-2) : 2)	
1 Выручка	12996	12832	14110	1114	8,57	13312,67
2 Расходы по обычным видам деятельности	13333	12830	13069	-264	-1,98	13077,33
3 Прибыль (убыток) от продаж	-337	2	1041	1378	-	235,33
4 Прочие доходы и расходы, кроме процентов к уплате	0	0	-83	-83	0	-27,67
5 Прибыль до уплаты процентов и налогов	-337	2	958	1295	-	207,67
6 Проценты к уплате	0	0	0	0	0	0
7 Изменение налоговых активов и обязательств, налог на прибыль и прочее	0	0	0	0	0	0
8 Чистая прибыль (убыток)	-337	2	958	1295	-	207,67
Изменение за период нераспределенной прибыли (непокрытого убытка) по данным бухгалтерского баланса	-337	0	1083	-	-	-

За 2018 год годовая выручка составила 14110 тыс. руб., это на 1114 тыс. руб., или на 8,57 % больше, чем за 2016 год.

Прибыль от продаж за последний год равнялась 1041 тыс. руб. За весь рассматриваемый период наблюдался весьма значительный рост финансового результата от продаж – на 1378 тыс. руб.

В 2016 году компания ООО «ТехКонтроль» получила убыток в размере 337 тыс. руб. Данная ситуация сложилась вследствие того, что в 2016 году компанией было закуплено дополнительное оборудование для обслуживания автомобилей стоимостью 1560 тыс. руб. Дополнительно для обслуживания данного оборудования в 2017 году были приглашены на работу трое сотрудников, что также замедлило рост чистой прибыли компании ООО «ТехКонтроль».

Далее в таблице 20 проанализируем финансовую устойчивость ООО «ТехКонтроль» по величине собственных оборотных средств.

Таблица 20 - Финансовая устойчивость ООО «ТехКонтроль» по величине излишка (недостатка) собственных оборотных средств за 2016 – 2018 гг.

Показатель собственных оборотных средств (СОС)	Значение показателя		Излишек (недостаток)		
	на начало анали- зируемого перио- да (31.12.2016)	на конец анализи- руемого периода (31.12.2018)	на 31.12.2016	на 31.12.2017	на 31.12.2018
СОС <sub>1</sub> (рассчитан без учета долго- срочных и краткосрочных пассивов)	7480	8435	+7013	+6943	+8399
СОС <sub>2</sub> (рассчитан с учетом долго- срочных пас- сивов)	7480	8435	+7013	+6943	+8399

СОС <sub>3</sub> (рассчитанные с учетом как долгосрочных пассивов, так и краткосрочной задолженности по кредитам и займам)	7480	8435	+7013	+6943	+8399
---	------	------	-------	-------	-------

По всем трем вариантам расчета на последний день анализируемого периода наблюдается покрытие собственными оборотными средствами имеющихся у организации запасов, поэтому финансовое положение по данному признаку можно характеризовать как абсолютно устойчивое. При этом нужно обратить внимание, что все три показателя покрытия собственными оборотными средствами запасов за анализируемый период улучшили свои значения.

Также следует проанализировать соотношение активов компании ООО «ТехКонтроль» по степени ликвидности и обязательства по сроку погашения за 2018 г. Данный анализ представлен в таблице 21.

Таблица 21 - Анализ соотношения активов компании ООО «ТехКонтроль» по степени ликвидности и обязательств по сроку погашения за 2018 г.

Активы по степени ликвидности	На конец отчетного периода, тыс. руб.	Прирост за анализ. период, %	Норм. соотношение	Пассивы по сроку погашения	На конец отчетного периода, тыс. руб.	Прирост за анализ. период, %	Излишек/недостаток платежных средств тыс. руб., (гр.2 - гр.6)
А1. Высокликвидные активы	10838	+40,9	≥	П1. Наиболее срочные обязательства	2525	+3,4 раза	+8313
А2. Быстро реализуемые активы	86	+24,6	≥	П2. Среднесрочные обязательства	0	–	+86
А3. Медленно реализуемые ак-	36	-92,3	≥	П3. Долгосрочные обязательства	0	–	+36

ТИВЫ							
А4. Трудно-реализуемые активы	1003	+14,6	≤	П4. Постоянные пассивы	9438	+13	-8435

Как видно из таблицы, по состоянию на 31.12.2018 соблюдаются все четыре неравенства, что говорит об идеальном соотношении активов по степени ликвидности и обязательств по сроку погашения.

Далее в таблице 22 представлен анализ рентабельности компании ООО «ТехКонтроль» за 2016 - 2018 гг.

Таблица 22 - Анализ рентабельности компании ООО «ТехКонтроль» за 2016 - 2018 гг.

в процентах

Показатели рентабельности	Значения показателя			Абсолютное изменение, (гр.4 - гр.2)
	2016 г.	2017 г.	2018 г.	
1 Рентабельность продаж (величина прибыли от продаж в каждом рубле выручки). Нормальное значение для данной отрасли: 6% и более.	-2,59	0,02	7,38	9,97
2 Рентабельность продаж по чистой прибыли (величина чистой прибыли в каждом рубле выручки). Нормальное значение для данной отрасли: 4% и более.	-2,59	0,02	6,79	9,38
Прибыль от продаж на рубль, вложенный в производство и реализацию продукции (работ, услуг)	-2,53	0,02	7,97	10,49
Коэффициент покрытия процентов к уплате. Нормальное значение: 1,5 и более.	—	—	—	—

За 2018 год компания ООО «ТехКонтроль» получила прибыль как от продаж, так и в целом от финансово-хозяйственной деятельности, что и обусловило положительные значения всех трех представленных в таблице показателей рентабельности.

Прибыль от продаж в анализируемом периоде составляет 7,38 % от полученной выручки.

При этом имеет место рост рентабельности продаж по сравнению с данным показателем за 2016 год, он составил 9,97 %.

Рентабельность использования, вложенного в предпринимательскую деятельность капитала компании ООО «ТехКонтроль» представлена в таблице 23.

За последний год каждый рубль собственного капитала ООО «ТехКонтроль» обеспечил чистую прибыль в размере 0,102 руб. Рост рентабельности собственного капитала в течение анализируемого периода за период с 2016 по 2018 годы составил 14,18 %. За последний год значение рентабельности собственного капитала является не соответствующим принятому нормативу.

Таблица 23 - Рентабельность использования, вложенного в предпринимательскую деятельность капитала компании ООО «ТехКонтроль» за 2016 – 2018 гг.

Показатель рентабельности	Значение показателя, %			Изменение показателя (гр.4 - гр.2)	Расчет показателя
	2016 г.	2017 г.	2018 г.		
Рентабельность собственного капитала	-4,03	0,024	10,15	14,18	Отношение чистой прибыли к средней величине собственного капитала. Нормальное значение: 18% и более.
Рентабельность активов	-3,70	0,022	8,01	11,71	Отношение чистой прибыли к средней стоимости активов. Нормальное значение для данной отрасли: не менее 10%.
Прибыль на задействованный капитал	-4,03	0,024	10,15	14,18	Отношение прибыли до уплаты процентов и налогов к собственному капиталу и долгосрочным обязательствам.
Рентабельность производственных фондов	-25,11	0,142	100,19	125,30	Отношение прибыли от продаж к средней стоимости основных средств и материально-производственных запасов.
Фондоотдача, коэффициент	14,85	13,58	14,07	-0,78	Отношение выручки к средней стоимости основ-



					ных средств.
--	--	--	--	--	--------------

Рентабельность активов в 2018 году составляла 8,01 %, что превышает значение 2016 года на 11,71 %. В течение всего периода рентабельность активов сохраняла значение, не соответствующее нормативу.

Рентабельность производственных фондов компании ООО «ТехКонтроль» на протяжении 2016 – 2018 гг. значительно меняется, то говорит о том, что структура производственных активов за анализируемый период не является оптимальной. В 2017 году каждый рубль, вложенный в эти элементы активов, позволил получить 0,142 копейки чистой прибыли, в 2018 году - 100,19 копеек. А в 2016 году был получен убыток в размере 25,11 копеек на каждый рубль, вложенный в активы. Таким образом, производственный процесс в ООО «ТехКонтроль» является недостаточно эффективным и нестабилен.

Далее в таблице 24 рассчитаны показатели оборачиваемости ряда активов, характеризующие скорость возврата авансированных на осуществление предпринимательской деятельности средств компанией ООО «ТехКонтроль», а также показатель оборачиваемости кредиторской задолженности при расчетах с поставщиками и подрядчиками.

Таблица 24 – Показатели оборачиваемости активов компании ООО «ТехКонтроль» за 2016 – 2018 гг.

Показатель оборачиваемости	Значение в днях			Коэффициент 2016 г.	Коэффициент 2018 г.	Изменение, в днях (гр.4 - гр.2)
	2016 г.	2017 г.	2018 г.			
Оборачиваемость оборотных средств (нормальное значение для данной отрасли: 132 и менее дней)	231,06	233,10	283,52	1,58	1,29	52,46
Оборачиваемость запасов (нормальное значение для данной отрасли: 21 и менее дней)	13,12	13,28	0,93	27,83	391,94	-12,18
Оборачиваемость дебиторской задолженности (нормальное значение для данной отрасли: 60 и менее дней)	1,94	5,72	2,22	188,35	164,07	0,29

Оборачиваемость кредиторской задолженности	20,98	22,33	65,32	17,40	5,59	44,34
Оборачиваемость активов (нормальное значение для данной отрасли: 151 и менее дней)	252,13	256,42	305,22	1,43	1,18	53,09
Оборачиваемость собственного капитала	231,44	234,40	240,80	1,56	1,50	9,36

Данные компании ООО «ТехКонтроль» об оборачиваемости активов в среднем за анализируемый период, свидетельствуют о том, что организация получает выручку, равную сумме всех имеющихся активов за 272 календарных дня. При этом в среднем требуется 12 дней, чтобы получить выручку равную среднегодовому остатку материально-производственных запасов.

#### НИОКР.

Занимаясь организацией или расширением автосервиса нельзя забывать, что купленное оборудование и принятые на работу работники — это далеко не все компоненты, которые необходимы для организации работы СТО. Как правило, один из самых необходимых компонентов – это информационное обеспечение СТО.

Для управленческо – учетного информационного обеспечения компания ООО «ТехКонтроль» пользуется продуктами компании 1С: 1С: Предприятие 8. Автосервис. Это отраслевое решение, которое предназначено для автоматизации управленческого и оперативного учета в небольших автосервисах, автомойках, СТО.

Плюсы данного информационного обеспечения:

- включает в себя необходимый функционал для управления автосервисом;
- возможность настройки системы под особенности компании;
- возможность интеграции данной системы с 1С: Бухгалтерия;
- оптимальные технические требования;
- доступная цена.

Минусы:

- стандартная конфигурация 1С не приспособлена для работы в автосервисе без доработок;

- потеря временных и финансовых ресурсов на доработку программы.

Функционал данной программы, направлен на автоматизацию процесса управления автосервисом.

Также в компании ООО «ТехКонтроль» используют программное обеспечение для специализированного оборудования. К данному классу относится программное обеспечение, которое, в основном, представлено в самом оборудовании. Например, программное обеспечение измерительных приборов, используемых при кузовном ремонте, ПО диагностического оборудования, сканеров и прочее.

Компания активно в своей деятельности использует справочное программное обеспечение. К данному классу относятся информационно-справочные базы данных, в которых содержится информация по ремонту и диагностике автомобилей, различные электронные каталоги запасных частей и т. п. ООО «ТехКонтроль» использует мультимарочную базу данных по диагностике и ремонту, которая включает в себя информацию сразу по нескольким маркам автомобилей – Autodata.

Вспомогательным справочным программным обеспечением в компании ООО «ТехКонтроль» являются словари автомобильных терминов и аббревиатур, которые предназначены для облегчения работы с специализированными справочниками, диагностическими приборами и технической документацией по диагностике и ремонту автомобилей. Также сюда можно отнести программы для расшифровки VIN-кодов.

Производственная деятельность.

Компания ООО «ТехКонтроль» — это современный технический центр, оборудованный профессиональной техникой для высокоточной диагностики и качественного ремонта автомобилей российского и иностранного производства.

Перечень выполняемых работ компанией ООО «ТехКонтроль»:

- компьютерная диагностика, регулировка (профилактика) и ремонт двигателей автомобилей;
- компьютерная диагностика и ремонт ходовой части автомобилей;
- диагностика и ремонт автоматических коробок передач;
- диагностика и ремонт электрических систем автомобилей;
- весь комплекс по профилактике топливной системы, включая ультразвуковую промывку форсунок;
- частичная и полная замена масла в АКПП.

Обслуживая автомобиль в рассматриваемом автосервисе, клиенты получают:

- диагностику на дилерском сканере, что является точным выявлением всех ошибок автомобиля клиента;
- гарантию безупречного качества выполненных работ;
- скидки на установку приобретенных в данном автосервисе запчастей;
- гибкую систему скидок для постоянных клиентов;
- информационную поддержку высококвалифицированных мастеров и опытных специалистов.

Помимо вышперечисленных услуг, компания ООО «ТехКонтроль» предлагает качественную установку сигнализации и другого дополнительного оборудования, с соблюдением всех стандартов заводов-изготовителей, как автомобиля, так и дополнительного оборудования. Также компания выполняет качественную покраску автомобиля.

Техническое обслуживание и ремонт автомобилей осуществляются на универсальных постах с выполнением всех видов работ, кроме уборочно-моечных. На одном посту работы выполняют группа исполнителей, состоящих из рабочих всех специальностей или рабочих-универсалов, где исполнители выполняют свою часть работы в определенной технологической последовательности.

На специализированных постах производится распределение объема работ данного вида:

- агрегатный пост производит ремонт агрегатов автомобилей – двигатели и его узлов, сцепление коробки передач, карданной передачи, заднего переднего моста, рулевого управления;

- электротехнический пост проводит ремонт и контроль генераторов, стартеров, приборов зажигания, контрольно-измерительных приборов;

- аккумуляторный пост проводит заряд и ремонт;

- слесарно-механический пост проводит восстановление изготовление относительно простых деталей и сборку узлов в основном для зоны текущего ремонта;

- медницкий пост в нем производится ремонт радиаторов, топливных баков.

В компании ООО «ТехКонтроль» обеспечение необходимыми запасными частями и материалами осуществляется на договорной основе с поставщиками, на основании заявок, передаваемых по электронной почте по всему перечню необходимых деталей узлов, агрегатов.

Компания ООО «ТехКонтроль» — это современный технический центр, оборудованный профессиональной техникой для высокоточной диагностики и качественного ремонта автомобилей российского и иностранного производства.

Перечень выполняемых работ компанией ООО «ТехКонтроль»:

- компьютерная диагностика, регулировка (профилактика) и ремонт двигателей автомобилей;

- компьютерная диагностика и ремонт ходовой части автомобилей;

- диагностика и ремонт автоматических коробок передач;

- диагностика и ремонт электрических систем автомобилей;

- весь комплекс по профилактике топливной системы, включая ультразвуковую промывку форсунок;

- частичная и полная замена масла в АКПП.

Обслуживая автомобиль в рассматриваемом автосервисе, клиенты получают:

- диагностику на дилерском сканере, что является точным выявлением всех ошибок автомобиля клиента;
- гарантию безупречного качества выполненных работ;
- скидки на установку приобретенных в данном автосервисе запчастей;
- гибкую систему скидок для постоянных клиентов;
- информационную поддержку высококвалифицированных мастеров и опытных специалистов.

Помимо вышеперечисленных услуг, компания ООО «ТехКонтроль» предлагает качественную установку сигнализации и другого дополнительного оборудования, с соблюдением всех стандартов заводов-изготовителей, как автомобиля, так и дополнительного оборудования. Также компания выполняет качественную покраску автомобиля.

Техническое обслуживание и ремонт автомобилей осуществляются на универсальных постах с выполнением всех видов работ, кроме уборочно-моечных. На одном посту работы выполняют группа исполнителей, состоящих из рабочих всех специальностей или рабочих-универсалов, где исполнители выполняют свою часть работы в определенной технологической последовательности.

На специализированных постах производится распределение объема работ данного вида:

- агрегатный пост производит ремонт агрегатов автомобилей – двигатели и его узлов, сцепление коробки передач, карданной передачи, заднего переднего моста, рулевого управления;
- электротехнический пост проводит ремонт и контроль генераторов, стартеров, приборов зажигания, контрольно-измерительных приборов;
- аккумуляторный пост проводит заряд и ремонт;
- слесарно-механический пост проводит восстановление изготовление относительно простых деталей и сборку узлов в основном для зоны текущего ремонта;

- медницкий пост в нем производится ремонт радиаторов, топливных баков.

В компании ООО «ТехКонтроль» обеспечение необходимыми запасными частями и материалами осуществляется на договорной основе с поставщиками, на основании заявок, передаваемых по электронной почте по всему перечню необходимых деталей узлов, агрегатов.

Маркетинговая деятельность.

Рассмотрим маркетинговую деятельность ООО «ТехКонтроль» в г. Благовещенске.

Компания имеет свою торговую марку. В оформлении помещения и эмблемы используются красный и синий цвета.

Следует отметить, что за рекламную деятельность в компании отвечает директор. Он задает основные направления по работе с клиентами и по продвижению услуг своей компании. При формировании рекламной кампании используется широкий круг рекламных средств.

Рассылка рекламных материалов. Для этого ООО «ТехКонтроль» использует листовки с запоминающимся и красочным дизайном. Листовки содержат основную и полезную информацию о деятельности автосервиса - режим работы, виды оказываемых услуг и расценки. Распространение рекламных листовок производилось по почтовым ящикам в жилых домах, расположенных недалеко от автосервиса.

В 2018 г. было распространено 1000 листовок. Стоимость изготовления одной листовки на качественной бумаге составляет 2 руб., за весь объем - 2000 рублей. Стоимость распространения листовок составила 1500 рублей. Следовательно, расходы на изготовление и размещение печатной рекламы ООО «ТехКонтроль» составили 3500 рублей.

Рекламные буклеты. В буклетах красочно представлены все виды услуг ООО «ТехКонтроль», они разложены в здании автосервиса для ознакомления посетителями.

Визитки. Визитные карточки, которые разложены в офисе, служат ненавязчивой рекламой - напоминанием. Это удачный способ привлечь клиентов в автосервис, а соответственно, и увеличить прибыль.

Изучение предпочтений потребителей происходит путем анализа объемов, интенсивности предоставления услуг автосервиса. Также клиенты вправе вносить в книгу жалоб и предложений свои предложения, указывать недовольства обслуживанием, тарифами и другими условиями.

Рассмотрим порядок ценообразования на услуги. Ценообразование на услуги автосервиса в ООО «ТехКонтроль» учитывает только объективные факторы (расходы автосервиса и цены конкурентов). Субъективные факторы (например, имидж автосервиса) при ценообразовании не учитываются. Цена главным образом задается рыночной ситуацией. В целом методика ценообразования в автосервисе следующая:

- определяется желаемый уровень цен для каждой услуги. Для этого составляется таблица подсчета норм расходов материалов для всех видов услуг. Берется одна конкретная процедура (например, замена фильтров) и составляется список абсолютно всех материалов, входящих в эту услугу. Такой перечень составляется для всех услуг по каждой норме расхода. Затем к этой сумме прибавляют ту маржу (прибыль), которую желательно иметь с этой услуги. В итоге получается «первоначальная условная цена» на эту услугу;

- изучаются цены конкурентов по аналогичным услугам, чтобы определить свое положение на рынке. Для этого администратор обзванивает основных конкурентов автосервиса и выясняет, по какой цене они оказывают такие же услуги;

- на основании анализа конкурентов, корректируются цены на услуги;

- составляют ценовую политику по каждой услуге на основании анализа и корректировки цен.

В случае проведения акций, предусматривающих скидки, ценообразование на услуги автосервиса осуществляется следующим образом: выбирают три



самые популярные услуги, просчитывают доход с них, приблизительно оценивают расходы на предстоящую акцию. Затем увеличивают цены на популярные услуги, с таким расчетом, чтобы будущая прибыль покрывала расходы на предстоящую акцию.

На основании проведенного анализа во второй главе выпускной квалификационной работы можно сделать следующие выводы:

- выявлено, что в значительной мере на развитие компании ООО «ТехКонтроль» влияют ее взаимоотношения с местными властями. Например, компания ООО «ТехКонтроль» постоянно участвует в государственных проектах и выигрывает тендеры;

- по сумме договоров компания МКП «ГСТК» занимает лидирующие позиции среди заказчиков компании ООО «ТехКонтроль» - 2505934 рублей или 32,74 % от общей суммы договоров, а по количеству договоров лидирует УМВД России по Амурской области – 11 заказов или 32,35 % от общего количества договоров;

- доля руководителей и специалистов со специальным средним образованием остается достаточно высокой на уровне 66,7 – 75 %. Сотрудников с высшим образованием очень низкий процент – 25 % на конец 2018 г., это является негативным аспектом деятельности компании ООО «ТехКонтроль»;

- за 2018 год годовая выручка составила 14110 тыс. руб., это на 1114 тыс. руб., или на 8,57 % больше, чем за 2016 год. За весь рассматриваемый период наблюдался весьма значительный рост финансового результата от продаж – на 1378 тыс. руб. В 2016 году компания ООО «ТехКонтроль» получила убыток в размере 337 тыс. руб. Данная ситуация сложилась вследствие того, что в 2016 году компанией было закуплено дополнительное оборудование для обслуживания автомобилей стоимостью 1560 тыс. руб. Дополнительно для обслуживания данного оборудования в 2017 году были приглашены на работу трое сотрудников, что также замедлило рост чистой прибыли компании ООО «ТехКонтроль»;

- для информационного обеспечения компания ООО «ТехКонтроль» пользуется продуктами компании 1С: 1С: Предприятие 8. Автосервис, используется программное обеспечение для специализированного оборудования, программное обеспечение измерительных приборов, ПО диагностического оборудования, справочное программное обеспечение;

- компания на постоянной основе рассылает рекламные материалы, на стойках в автосервисе всегда присутствуют рекламные буклеты и визитки.

Таким образом, по результатам анализа выделим основные проблемы компании ООО «ТехКонтроль» на рынке автосервиса:

- усиление конкуренции на рынке;
- недостаточное технологическое оснащение оборудования компании;
- слабая маркетинговая и ценовая политика предприятия;
- низкий уровень персонала с высшим образованием.

В третьей главе выпускной квалификационной работы будет предложен ряд мероприятий, направленных на совершенствование коммерческой деятельности компании ООО «ТехКонтроль», а также дана оценка их эффективности.

### 3 СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ КОММЕРЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ КОМПАНИИ ООО «ТЕХКОНТРОЛЬ»

#### **3.1 Предложения по совершенствованию коммерческой деятельности компании ООО «ТехКонтроль»**

Проведенный анализ, позволил судить о необходимости совершенствования коммерческой деятельности компании ООО «ТехКонтроль». Существующий потенциал рынка позволит улучшить деятельность компании ООО «ТехКонтроль» за счет совершенствования текущего бизнеса.

Рассмотрим направления совершенствования коммерческой деятельности компании ООО «ТехКонтроль» на рынке г. Благовещенска.

Реализация мероприятий будет полностью финансироваться только за счет собственных средств.

Время внедрения предлагаемых мероприятий определено – с 1 июля 2019 года.

Активное сотрудничество с партнерами.

Считается, что у ООО «ТехКонтроль» с партнером одинаковая целевая аудитория.

В качестве партнеров могут быть:

- магазины запчастей;
- автомойки;
- автозаправочные станции.

Предполагается, что в магазинах партнера компании ООО «ТехКонтроль» клиентам будут выдавать купон с 30 % скидкой на замену масла в двигателе. Такой маркетинговый прием не только увеличит количество потенциальных и реальных клиентов, но и будет способствовать развитию договорных отношений с партнерами. Также основной целью этого мероприятия является увеличение продаж сопутствующих услуг и увеличение притока клиентов в автосервис компании.

Стоимость данной услуги в ООО «ТехКонтроль» составляет 500 рублей, для клиентов, получивших купон на скидку, составит – 250 рублей.

В день компания в среднем предоставляет около 7 подобных услуг, в месяц, при условии 23 рабочих дней - 161.

Предполагается, что после сотрудничества с партнерами в данном направлении, в автосервис «ТехКонтроль» за данной услугой будут обращаться на 50 % больше клиентов, так как стоимость услуги будет минимальной по г. Благовещенску.

Затраты на изготовление купонов на скидку за год составят:

$10000 \text{ шт.} \times 2 \text{ руб.} = 20000 \text{ рублей.}$

Доход компании до реализации данного мероприятия:

$500 \text{ рублей} \times 161 \text{ услуг} = 80500 \text{ рублей в месяц.}$

$80500 \text{ рублей} \times 12 \text{ месяцев} = 966000 \text{ рублей в год.}$

Доход компании после внедрения мероприятия:

$350 \text{ рублей} \times (161 + 161 \times 50 \%) \text{ услуг} = 84525 \text{ рублей в месяц};$

$84525 \text{ рублей} \times 12 \text{ месяцев} = 1014300 \text{ рублей в год.}$

Чистый доход составит:

$1014300 - 966000 = 48300 \text{ рублей.}$

Экономический эффект составит:

$48300 - 20000 = 28300 \text{ рублей.}$

Эффективность будет равна:

$28300 : 20000 = 141,5 \%$ .

Представим данную информацию в таблице 25.

Таблица 25 - Показатели экономической эффективности сотрудничества с партнерами

Показатель	Значение показателя
доход, руб.	48300
расходы, руб.	20000
экономический эффект, руб.	28300
эффективность, %	141,5

Таким образом, из таблицы 25 видно, что эффективность предлагаемого мероприятия составит 141,5 %.

Благодаря данному мероприятию будет улучшена коммерческая деятельность компании ООО «ТехКонтроль», будет наблюдаться приток новых клиентов, а также увеличатся продажи не только такой услуги, как замена масла в двигателе, но и других сопутствующих услуг.

Организация самостоятельного сервиса, предоставление в аренду подъемника и инструментов для клиентов.

Дело в том, что в обычном автосервисе основную цену клиент платит не за запчасти, а именно за профессиональную работу мастера. А сервис самообслуживания позволяет исключить эту часть из цепочки, заменив платеж за работу платежом за время нахождения в боксе. Также очень большое количество автовладельцев могут и сами справиться с простыми техническими работами, а определённой части это ещё и удовольствие доставит.

Клиентами автосервиса ООО «ТехКонтроль» станут:

- автолюбители без собственного гаража. Гараж есть далеко не у всех. Да и далеко не у всех, у кого есть гараж, он оборудован хотя бы ямой. Поэтому многие работы по ремонту им сложно сделать просто физически;

- автолюбители без собственного инструмента. Конечно, можно и купить, и попросить у соседа. Но многое из специализированного оборудования не часто используется в рамках всего одного автомобиля;

- автолюбители в непогоду.

Выгоды, которые привлекают клиентов:

- значительная экономия;

- удобство в любую погоду.

В компании ООО «ТехКонтроль» 6 постов для обслуживания автомобилей, два из которых, согласно моему наблюдению, часто пустуют. Поэтому для самостоятельного сервиса следует выделить два поста. В случае, если они будут свободны, в определенные часы их можно использовать и для работы механиков компании ООО «ТехКонтроль». Требуется приобретение дополнительного подъемника для организации услуги самостоятельного автосервиса.

Затраты на приобретение четырехстоечного подъёмника в компании ООО «Сорокин» г. Москва, грузоподъемностью 4 тонны составят 275200 рублей. Данный подъемник обладает повышенным уровнем безопасности. Затраты на доставку подъемника в г. Благовещенск: 23100 рублей.

Общие затраты на внедрение мероприятия:

$275200 + 23100 = 298300$  рублей.

Установим стоимость данной услуги – 300 рублей в час. Время работы компании: с 9-00 ч до 18-00 ч без обеденного перерыва, с понедельника по пятницу.

Получаем:

Доход в день =  $2 \times 300 \times 9 = 5400$  руб.;

Доход в месяц =  $26 \times 5400 = 140400$  руб.;

Доход в год =  $12 \times 1400400 = 1684800$  руб.

Таким образом, экономический эффект:

$1684800 - 298300 = 1386500$  рублей.

Эффективность:

$1386500 : 298300 = 464,8 \%$

Представим данную информацию в таблице 26.

Таблица 26 - Показатели экономической эффективности организации самостоятельного автосервиса

Показатель	Значение показателя
доход, руб.	1684800
расходы, руб.	298300
экономический эффект, руб.	1386500
эффективность, %	464,8

Эффективность предлагаемого мероприятия составит 464,8 %.

Реализация данного направления совершенствования коммерческой деятельности компании ООО «ТехКонтроль» будет способствовать формированию лояльности среди клиентов.

Разработка и внедрение системы скидок.

Как и в другом бизнесе, в сфере ремонта и обслуживания автомобилей приоритетным заданием является не только привлечение новых клиентов, но и налаживание долгосрочных отношений с постоянными, и перевод новых клиентов в лояльных постоянных. Для этого мною и разработано данное мероприятие.

В работе предложена комплексная система скидок:

- акция «Добро пожаловать!». Если клиент ранее не обслуживался в автосервисе «ТехКонтроль», то при первом визите ему выдается «Бонус второго визита». Во время второго посещения автосервиса, клиент сможет воспользоваться картой и получить скидку на работы до 1000 рублей: 500 рублей на замену жидкости в АКПП, 200 рублей на компьютерную диагностику, 150 рублей на диагностику ходовой части, 150 рублей на регулировку развал – схождения. Любой скидкой клиент сможет воспользоваться в разное время;

- каждый день скидка 15 % на ремонт автомобиля. Это предполагает при

предварительной записи ежедневную скидку в 15 % на определенную услугу по ремонту автомобиля;

- скидка 15 % в «День рождения автомобиля». День рождения автомобиля следует считать – дату постановки на учет в ГИБДД. Предполагается скидка 15 % на все услуги, и она действует за 5 дней до и 5 дней после даты постановки на учет в ГИБДД. Для получения скидки необходимо лишь показать Свидетельство о регистрации ТС.

Предполагается, что данное мероприятие увеличит величину выручки компании ООО «ТехКонтроль» на 5 % или на 705,5 тыс. рублей за счет привлечения новых клиентов.

Реализация данного мероприятия предполагает:

- размещение информации о проводимых акциях и скидках на информационном стенде автосервиса;

- при приеме заявки на обслуживание автомобиля от клиента, сотрудники компании «ТехКонтроль» будут проговаривать информацию о существующих скидках;

- проведение рекламной компании по телевидению и радио.

Затраты на данное мероприятие:

- стоимость изготовления рекламного ролика – 3500 рублей;

- стоимость размещения рекламы на ТВ Благовещенска – 4000 рублей в сутки.

Планируется размещение рекламы в течение 7 дней, раз в квартал.

Таким образом, затраты на рекламу по ТВ и радио в год составят:

$$(3500 + 4000 \times 7) \times 4 = 126000 \text{ руб.}$$

Таким образом, экономический эффект:

$$705500 - 126000 = 579500 \text{ рублей.}$$

Эффективность:

$$579500 : 126000 = 459,92 \%$$

Представим данную информацию в таблице 27.

Таблица 27 - Показатели экономической эффективности от внедрения системы скидков

Показатель	Значение показателя
Доход, руб.	705500
Расходы, руб.	126000
Экономический эффект, руб.	579500
Эффективность, %	459,92

Эффективность предлагаемого мероприятия составит 459,92 %.

В результате, качественно и вовремя выполненная работа автосервиса «ТехКонтроль» в совокупности с доброжелательным обслуживанием персонала, проведенной рекламной компанией способны заставить клиента возвращаться вновь и вновь.

### 3.2 Прогноз экономической эффективности мероприятий по совершенствованию коммерческой деятельности ООО «ТехКонтроль»

Реализация предлагаемых мероприятий позволит добиться, в первую очередь, экономической эффективности. Она будет достигнута вследствие ожидаемого увеличения продажи услуг, увеличения выручки компании ООО «ТехКонтроль».

Далее в таблице 28 рассчитаем предполагаемый доход от предложенных мероприятий.

Таблица 28 - Расчет предполагаемого дохода от предложенных мероприятий  
в тыс. рублей

Наименование показателя	До внедрения мероприятий	Мероприятия			После внедрения мероприятий
		сотрудничество с партнерами	организация самостоятельного автосервиса	внедрение системы скидков	
1	2	3	4	5	6
Выручка (нетто) от реализации товаров, продукции, работ, услуг (за минусом налога на добавленную стоимость, акцизов и аналогичных обязательных платежей)	14110	14158,3	15794,8	14815,5	16548,6



Себестоимость проданных товаров, продукции, работ, услуг	13069	13089	13367,3	13195	13513,3
Валовая прибыль	1041	1069,3	2427,5	1620,5	3035,3
Коммерческие расходы	0	0	0	0	0
Управленческие расходы	0	0	0	0	0
Прибыль (убыток) от продаж	1041	1069,3	2427,5	1620,5	3035,3
Доходы от участия в других организациях	0	0	0	0	0
Проценты к получению	0	0	0	0	0
Проценты к уплате	0	0	0	0	0
Прочие доходы	0	0	0	0	0
Прочие расходы	83	83	83	83	83
Прибыль (убыток) до налогообложения	958	986,3	2344,5	1537,5	2952,3
Текущий налог на прибыль	0	0	0	0	0
в т.ч. постоянные налоговые обязательства (активы)	0	0	0	0	0
Изменение отложенных налоговых обязательств	0	0	0	0	0
Изменение отложенных налоговых активов	0	0	0	0	0

Продолжение таблицы 28

1	2	3	4	5	6
вов					
Прочее	0	0	0	0	0
Чистая прибыль (убыток)	958	986,3	2344,5	1537,5	2952,3

Таким образом, из таблицы 28 видно, что предполагаемый доход (выручка от продаж) от мероприятий за год составит:

$$48,3 + 1684,8 + 705,5 = 2438,6 \text{ тыс. руб.}$$

Чистая прибыль от внедрения данного мероприятия в год будет равна:

$$(986,3 - 958) + (2344,5 - 958) + (1537,5 - 958) = 1994,3 \text{ тыс. руб.}$$

Средний доход в месяц составит:

$$1994,3 : 12 = 166,192 \text{ тыс. руб.}$$

Совокупные затраты от мероприятий составят:

$20 + 298,3 + 126 = 444,3$  тыс. руб.

Экономический эффект за год составит:

$2438,6 - 444,3 = 1994,3$  тыс. руб.

Эффективность равна:

$1994,3 / 444,3 = 448,86$  %.

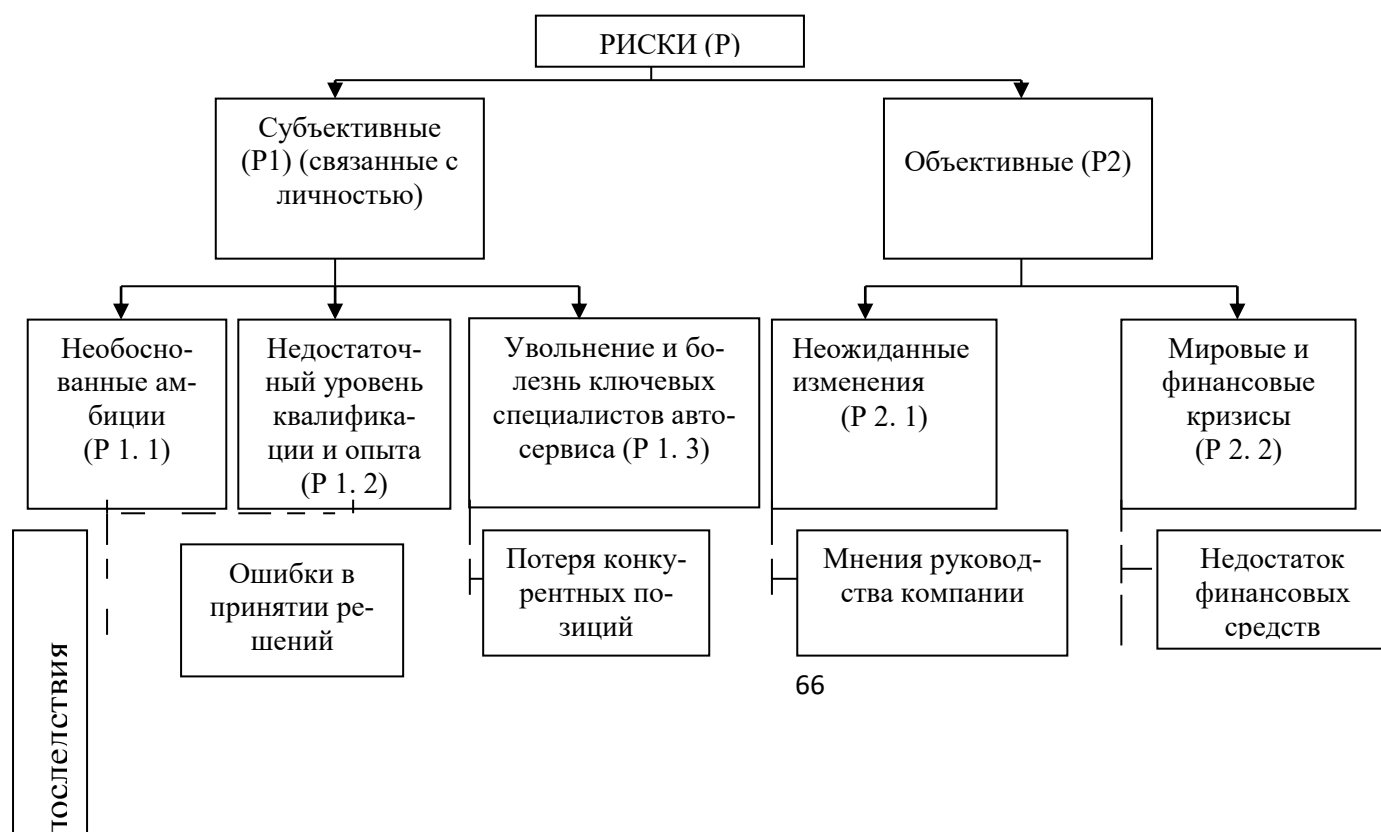
Представим наглядно показатели экономической эффективности после внедрения мероприятий в таблице 29.

Таблица 29 - Показатели экономической эффективности после внедрения мероприятий

Показатель	Значение показателя
доход, в тыс. руб.	2438,6
расходы, в тыс. руб.	444,3
экономический эффект, в тыс. руб.	1994,3
эффективность, %	448,86

Таким образом, из таблицы 29 видно, что эффективность предлагаемых мероприятий составит 448,86 %.

Известно, что любое предприятие несет риски, связанные с его производственной, коммерческой, финансовой, инвестиционной деятельностью, а значит, и предлагаемые мероприятия по совершенствованию коммерческой деятельности подвержены влиянию различных рисков. А каких именно, рассмотрим на рисунке 7.



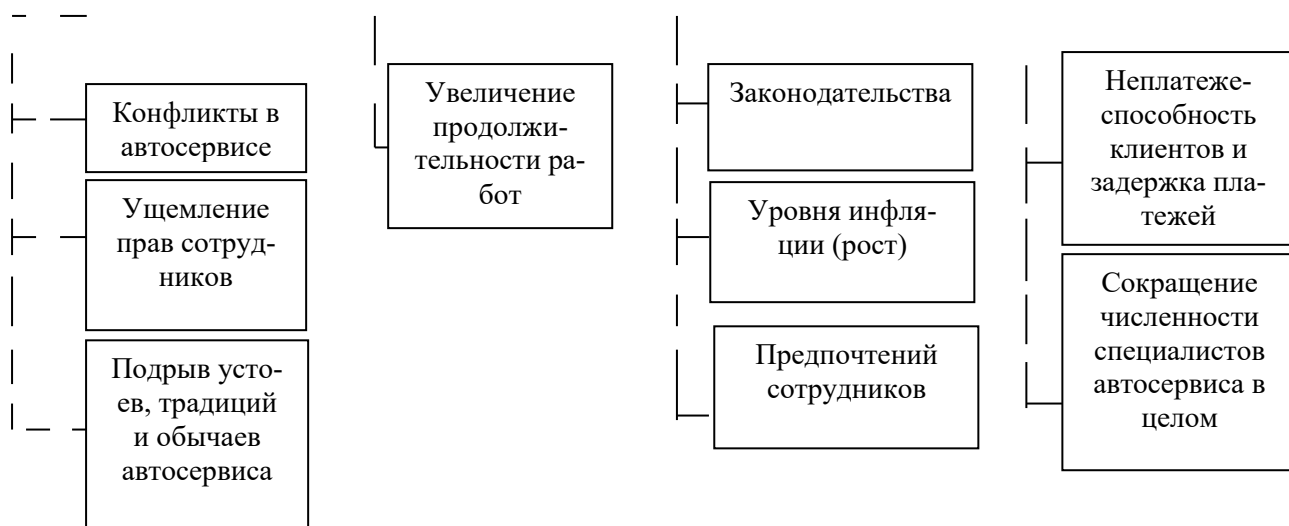


Рисунок 7 – Дерево рисков

Далее рассмотрим в таблице 30, какие же риски являются для ООО «ТехКонтроль» самыми значимыми и которые в наибольшей степени могут воздействовать на реализацию проекта.

Для оценки влияния рисков на реализуемые мероприятия, были задействованы 5 сотрудников компании ООО «ТехКонтроль» разного профессионального уровня.

Система оценок вероятности наступления события: 0 - риск рассматривается как несущественный; 25 – риск, скорее всего не реализуется; 50 – о наступлении события ничего определенного сказать нельзя; 75 – риск, скорее всего, проявится; 100 – риск наверняка реализуется.

Таблица 30 - Подсчет простых рисков для компании ООО «ТехКонтроль»

Наименование простых рисков (S)	Приоритеты		Веса (W) $W_i = (1/R_i) / \sum (1/R_i)$	Оценки экспертов (вероятности)					Средняя оценка экспертов (V) $V = \sum M_i / 5$	Величина риска $X_i = W_i * V_i$
	Место	Ранг		1	2	3	4	5		
				экс.	экс.	экс.	экс.	экс.		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11

1 Ошибки в принятии решений	3	6,5	0,05	25	50	25	25	75	40	2,03
2 Конфликты в авто-сервисе	4	7,5	0,04	50	25	25	25	50	35	1,54
3 Ущемление прав сотрудников	4	7,5	0,04	0	0	25	25	0	10	0,44
4 Подрыв устоев, обычаев и традиций авто-сервиса	5	9,5	0,03	25	25	0	25	0	15	0,52
5 Потеря конкурентных позиций вследствие увольнения ключевых специалистов	3	6,5	0,05	25	0	0	0	0	5	0,25
6 Увеличение продолжительности работ вследствие увольнения ключевых специалистов	5	9,5	0,03	25	25	25	25	25	25	0,87
7 Неожиданное изменение мнения	1	2	0,17	25	50	50	25	0	30	4,95

Продолжение таблицы 30

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
руководства компании										
8 Неожиданное изменение законодательства	6	13	0,03	100	75	25	50	75	65	1,65
9 Неожиданный рост инфляции	2	4,5	0,07	100	100	75	100	75	90	6,6
10 Неожиданное изменение предпочтений сотрудников	2	4,5	0,07	25	25	75	25	50	40	2,94
11 Недостаток финансовых средств вследствие	1	2	0,17	100	100	100	75	75	90	14,86

возникнове- ния мирово- го и финан- сового кри- зиса											
12 Неплате- жеспособ- ность клиен- тов и за- держка пла- тежей	2	4,5	0,07	75	75	75	75	75	75	75	5,5
13 Сокра- щение чис- ленности работников автосервиса в целом	1	2	0,17	50	50	75	50	50	55		9,08
Итого			1	625	600	575	525	550	575		51,24

По данным экспертов были определены величины рисков. Наибольшее влияние на реализацию предложенных мероприятий может оказать недостаток финансовых средств вследствие ухудшения экономической обстановки в стране. В случае развития данного риска компании ООО «ТехКонтроль» необходимо будет активно стимулировать клиентов к обслуживанию в автосервисе, либо воспользоваться денежными средствами из резервного фонда, либо отказаться от реализации разработанных мероприятий. Разрешение данного риска зависит в первую очередь, от политики государства, которую выбирает Правительство России. На уровне автосервисов данный риск не устраним. Величины остальных рисков меньше 10 баллов, следовательно, данные риски не представляют большой опасности для развития данного проекта.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

ООО «ТехКонтроль» активно функционирует на рынке автосервиса на территории города Благовещенска с 2007 года, располагая всеми необходимыми для этого ресурсами.

Компания ООО «ТехКонтроль» — это современный технический центр, оборудованный профессиональной техникой для высокоточной диагностики и качественного ремонта автомобилей российского и иностранного производства.

Руководство текущей деятельностью компании ООО «ТехКонтроль» осуществляется единоличным исполнительным органом – директором. Он подотчетен Общему собранию Общества.

В рамках проведенного исследования выявлено, что в значительной мере на развитие компании ООО «ТехКонтроль» влияют ее взаимоотношения с местными властями. Например, компания ООО «ТехКонтроль» постоянно участвует в государственных проектах и выигрывает тендеры.

Высокий уровень конкуренции на рынке автосервиса влечет за собой возникновение ряда проблем у компаний. Было выявлено, что компании, которые занимаются ремонтом автотранспортных средств и мотоциклов, составляют 7,73 % от общего количества коммерческих компаний Амурской области на 01.01.2019 г. Для данной отрасли в разрезе субъекта РФ, этот показатель является достаточно высоким, что свидетельствует о высоком уровне конкуренции в г. Благовещенске относительно услуг автосервиса.

Социальный фактор также имеет значительное влияние на деятельность фирмы, особенно изменение уровня дохода населения, благодаря которому определяется возможности и потребности населения в автосервисе.

Зависимость ООО «ТехКонтроль» от технологий проявляется в усовершенствовании оборудования для автосервиса, нововведения связанные с деятельностью фирмы.

Также следует отметить, что компания ООО «ТехКонтроль» приняла участие в 2016 – 2018 годы в 39 тендерах на общую сумму 7556867 руб. Организация заняла первое место в 34 тендерах (в том числе в закупках у единственного поставщика), процент побед составляет 87,18 %.

Далее была дана оценка внутренней среде компании.

Общая численность сотрудников ООО «ТехКонтроль» на 01. 01. 2019 года составляет 15 человек. Из них 2 сотрудника входят в состав аппарата управления.

Доля руководителей и специалистов со специальным средним образованием остается достаточно высокой на уровне 66,7 – 75 %. Сотрудников с высшим образованием очень низкий процент – 25 % на конец 2018 г., это является негативным аспектом деятельности компании ООО «ТехКонтроль».

Также были рассмотрены основные финансовые результаты деятельности компании ООО «ТехКонтроль» за 2016 – 2018 гг. За 2018 год годовая выручка составила 14110 тыс. руб., это на 1114 тыс. руб., или на 8,57 % больше, чем за 2016 год. Прибыль от продаж за последний год равнялась 1041 тыс. руб. За весь рассматриваемый период наблюдался весьма значительный рост финансового результата от продаж – на 1378 тыс. руб.

В 2016 году компания ООО «ТехКонтроль» получила убыток в размере 337 тыс. руб. Данная ситуация сложилась вследствие того, что в 2016 году компанией было закуплено дополнительное оборудование для обслуживания автомобилей стоимостью 1560 тыс. руб. Дополнительно для обслуживания данного оборудования в 2017 году были приглашены на работу трое сотрудников, что также замедлило рост чистой прибыли компании ООО «ТехКонтроль».

Для управленческо – учетного информационного обеспечения компания ООО «ТехКонтроль» пользуется продуктами компании 1С: 1С: Предприятие 8. Автосервис. Также используется программное обеспечение для специализированного оборудования, программное обеспечение измерительных приборов, ПО диагностического оборудования, справочное программное обеспечение.

Далее была рассмотрена маркетинговая деятельность компании ООО «ТехКонтроль» в г. Благовещенске. Компания на постоянной основе рассылает рекламные материалы, на стойках в автосервисе всегда присутствуют рекламные буклеты и визитки.

Таким образом, по результатам проведенного анализа выделены основные проблемы компании ООО «ТехКонтроль» на рынке автосервиса:

- усиление конкуренции на рынке;
- недостаточное технологическое оснащение оборудования компании;
- слабая маркетинговая и ценовая политика предприятия;
- низкий уровень персонала с высшим образованием.

В результате диагностики современного состояния компании ООО «ТехКонтроль» возникла необходимость разработки направлений совершенствования коммерческой деятельности предприятия на 2019 год.



Предполагается, что реализация мероприятий будет полностью финансироваться только за счет собственных средств.

Время внедрения новых мероприятий определено – с 1 июля 2019 года.

Предлагаемые мероприятия:

- активное сотрудничество с партнерами. Предполагается, что в магазинах партнеров компании ООО «ТехКонтроль» клиентам будут выдавать купон с 30 % скидкой на замену масла в двигателе. Такой маркетинговый прием не только увеличит количество потенциальных и реальных клиентов, но и будет способствовать развитию договорных отношений с партнерами;

- организация самостоятельного сервиса, предоставление в аренду подъемника и инструментов для клиентов. Дело в том, что в обычном автосервисе основную цену клиент платит не за запчасти, а именно за профессиональную работу мастера. А сервис самообслуживания позволяет исключить эту часть из цепочки, заменив платеж за работу платежом за время нахождения в боксе;

- разработка и внедрение системы скидок.

Была предложена комплексная система скидок:

- акция «Добро пожаловать!». Если клиент ранее не обслуживался в автосервисе «ТехКонтроль», то при первом визите ему выдается «Бонус второго визита». Во время второго посещения автосервиса, клиент сможет воспользоваться картой и получить скидку на работы до 1000 рублей;

- каждый день скидка 15 % на ремонт автомобиля. Это предполагает при предварительной записи ежедневную скидку в 15 % на определенную услугу по ремонту автомобиля;

- скидка 15 % в «День рождения автомобиля». День рождения автомобиля следует считать – дату постановки на учет в ГИБДД. Предполагается скидка 15 % на все услуги, и она действует за 5 дней до и 5 дней после даты постановки на учет в ГИБДД.

Предполагаемый доход от предложенных мероприятий составит 2438,6 тыс. руб.

Необходимые затраты для реализации составляют 444,3 тыс. руб.

Эффективность от внедрения мероприятий по совершенствованию коммерческой деятельности компании ООО «ТехКонтроль» составит 448,36 %.

Предлагаемые мероприятия по совершенствованию коммерческой деятельности подвержены влиянию различных рисков. Согласно экспертным оценкам, было выявлено, что наибольшее влияние на реализацию предложенных мероприятий может оказать недостаток финансовых средств вследствие ухудшения экономической обстановки в стране. На уровне автосервисов данный риск не устраним. Остальные риски не представляют большой опасности для развития компании.

Таким образом, у ООО «ТехКонтроль» имеются все возможности для динамичного развития компании и качественного предоставления услуг клиентам Амурской области и зарубежным организациям.

## БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

- 1 Абрамова, И. Г. Планирование деятельности предприятия : учебник / И. Г. Абрамова. - М. : Знание, 2018. – 345 с.
- 2 Белолипецкий, В. Г. Финансы фирмы : учебник / В. Г. Белолипецкий. – М. : ИНФРА, 2018. – 400 с.
- 3 Беляевский, И. К. Организация коммерческой деятельности : учеб.-практ. пособие. М. : Евразийский открытый институт, 2017. – 320 с.
- 4 Бойник, И. М. Экономика предприятия: учебник / И. М. Бойник. – Мурманск : Север, 2016. – 498 с.

- 5 Бычков, В. С. Организация предпринимательской деятельности в сфере автосервисных услуг / В. С. Бычков. - М. : Инфра-М, 2019. - 208 с.
- 6 Волгин, В. В. Автосервис. Производство и менеджмент : Практическое пособие / В. В. Волгин. - М. : Дашков и Ко, 2017. - 576 с.
- 7 Гайнуллин, В. Д. Актуальные вопросы экономики и управления в условиях модернизации современной России / В. Д. Гайнуллин. — Смоленск : Смоленская городская типография, 2016. — 384 с.
- 8 Голичева, Н. Д. Теория и практика моделирования финансово-экономических процессов в условиях экономической неопределенности / Н. Д. Голичева, О. М. Гусарова. — М. : Инфра - М, 2016. — 227 с.
- 9 Диянова, С. Н. Система управления коммерческой деятельностью предприятий торговли / С. Н. Диянова, Ю. Г. Авагян // Маркетинг и маркетинговые исследования. – 2016. - № 08. – С. 147 – 149.
- 10 Иванов, Г. Г. Организация и технология коммерческой деятельности : учеб. пособие. / Г. Г. Иванов. - М. : Академия, 2016. – 186 с.
- 11 Ким, С. А. Маркетинг предприятия / С. А. Ким. — М. : Дашков и Ко, 2017. — 184 с.
- 12 Киселева, Е. Н. Организация коммерческой деятельности по отраслям и сферам применения : учеб. пособие / Е. Н. Киселева, О. Г. Буданова. - М. : Вузовский учебник, 2017. – 192 с.
- 13 Ковалев, В. В., Волкова О. Н. Анализ хозяйственной деятельности предприятия : Учебник. - М. : Велби, 2018. - 424 с.
- 14 Козар, А. Н. Совершенствование услуг автосервисных предприятий / А. Н. Козар. - М. : Русайнс, 2017. - 352 с.
- 15 Лапшова, О. А. Управление человеческими ресурсами / О. А. Лапшова. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 406 с.
- 16 Марков, О. Д. Автосервис : рынок, автомобиль, клиент / О. Д. Марков. - М. : Транспорт, 2016. - 270 с.
- 17 Минько, Э. В. Основы коммерции : учебное пособие / Э. В. Минько, А. Э. Минько. - М. : Юнити - Дана, 2017. - 513 с.

- 18 Молоткова, Н. В. Организация, технология и проектирование коммерческих предприятий : учебное пособие / Н. В. Молоткова, Г. А. Соседов. – ТГТУ, 2016. – 128 с.
- 19 Панкратов, Ф. Г. Коммерческая деятельность : учеб. пособие / Ф. Г. Панкратов, Н. Ф. Солдатова. - М. : Дашков и Ко, 2018. - 500 с.
- 20 Памбухчиянц, О. В. Организация и технология коммерческой деятельности : учебник / О. В. Памбухчиянц. - М. : Дашков и Ко, 2018. – 672 с.
- 21 Парушина, Н. В. Анализ внеоборотных и оборотных активов в бухгалтерской отчетности // Бух. учет. – 2017. - № 2. – С. 52 – 58.
- 22 Половцева, Ф. П. Коммерческая деятельность / Ф. П. Половцева. - М. : Инфра - М, 2019. - 416 с.
- 23 Романенкова, О. Н. Поведение потребителей / О. Н. Романенкова. — М.: Вузовский учебник: ИНФРА - М, 2017. — 150 с.
- 24 Сандомирский, М. Е. Психология коммерции : учеб. пособие / М. Е. Сандомирский. - М. : Академия, 2016. - 224 с.
- 25 Стоянова, Е. С. Финансовый менеджмент: теория и практика : учебник / Е. С. Стоянова. – М. : Перспектива, 2016. – 656 с.
- 26 Синяева, И. М. Коммерческая деятельность / И. М. Синяева, О. Н. Романенкова, С. В. Земляк. – Люберцы : Юрайт, 2016. - 506 с.
- 27 Томилова, Н. А. Коммерческая деятельность торгового предприятия : сущность и основные направления // Научно - практические конференции ученых и студентов. - 2017, № 3. – С. 82 – 96.
- 28 Федорова, М. А. Управление коммерческой деятельностью торгового предприятия как системой / М. А. Федорова // Социально - экономические явления и процессы. - 2016, № 8. – С. 3 – 8.
- 29 Хлоян, А. С. Совершенствование коммерческой деятельности предприятия розничной торговли / А. С. Хлоян, И. В. Кочиева, С. К. Абаева // Международный студенческий научный вестник. – 2019. – № 4. – С. 9 – 13.
- 30 Яковлев, Г. А. Организация предпринимательской деятельности / Г. А. Яковлев. – М. : Издательство РДЛ, 2017. – 336 с.

## ПРИЛОЖЕНИЕ А

Устав компании ООО «ТехКонтроль», редакция № 4, 2009 г.



УТВЕРЖДЕН:  
Решением единственного участника  
от «11» сентября 2009 года  
Сопиным Сергеем Николаевичем

  
С.Н. Сопин

## УСТАВ

Общества с ограниченной ответственностью

«ТехКонтроль»

(редакция №4)

Город Благовещенск  
2009

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Общество с ограниченной ответственностью «ТехКонтроль» (далее именуется - Общество), является коммерческой организацией, созданной в форме Общества с ограниченной ответственностью, по решению Общего собрания учредителя. Новая редакция Устава принята Решением единственного участника Общества от 07.09.2009 г.

Устав общества приведен в соответствие с требованиями федерального закона от 30 декабря 2008 года N 312-ФЗ "О внесении изменений в часть первую Гражданского кодекса Российской Федерации и отдельные законодательные акты Российской Федерации".

1.2. Общество руководствуется положениями настоящего Устава, действующим законодательством Российской Федерации и принятыми на его основе нормативными актами местных органов власти и управления. Вопросы, не урегулированные настоящим Уставом Общества, регулируются в соответствии с Федеральным законом «Об Обществах с ограниченной ответственностью».

1.3. Общество считается созданным как юридическое лицо с момента его государственной регистрации. Общество создается без ограничения срока деятельности. Порядок его реорганизации и ликвидации определяется настоящим Уставом и действующим законодательством Российской Федерации.

1.4. Общество является коммерческой организацией, существующей в организационно - правовой форме: Общество с ограниченной ответственностью.

1.5. Общество имеет в собственности обособленное имущество, учитываемое на его самостоятельном балансе.

1.6. Общество приобретает права юридического лица с момента его государственной регистрации.

1.7. Общество имеет реквизиты юридического лица: круглую печать, угловой штамп, самостоятельный баланс, обособленное имущество, счета в банках, наименование, знаки отличия - товарный знак, эмблемы и другие средства индивидуализации.

1.8. Общество несет ответственность по своим обязательствам только принадлежащим ему имуществом.

1.9. Общество не отвечает по обязательствам своих Участников, также и Участники не отвечают по обязательствам Общества и несут риск убытков, связанных с деятельностью Общества в пределах стоимости принадлежащих им долей в Уставном капитале Общества.

1.10. Участники Общества, не полностью оплатившие доли, несут солидарную ответственность по обязательствам Общества в пределах стоимости неоплаченной части принадлежащих им долей в Уставном капитале Общества.

1.11. Полное фирменное наименование Общества на русском языке:

**Общество с ограниченной ответственностью «ТехКонтроль».**

Сокращенное фирменное наименование Общества на русском языке:

**ООО «ТехКонтроль».**

1.12. Место нахождения Общества: 675000, Россия, Амурская область, г. Благовещенск, ул. Калинина, 114.

## 2. ЦЕЛИ И ВИДЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОБЩЕСТВА

2.1. Общество создается с целью насыщения рынка товарами и услугами, предоставления услуг гражданам и юридическим лицам как российским, так и иностранным.

2.2. Основной целью Общества является получение прибыли в интересах Участников и обеспечение стабильности Общества.

2.3. Общество осуществляет следующие виды деятельности:

- *Технический контроль автотранспортных средств;*
- *Организация гаражей и стоянок для автотранспорта;*
- *Грузоперевозки.*

2.4. Общество также вправе осуществлять другие виды деятельности, не запрещенные



законодательством Российской Федерации.

2.5. Общество осуществляет внешнеэкономическую деятельность в соответствии с действующим законодательством.

2.6. Виды деятельности, для которых необходимо получение лицензии, осуществляется Обществом только после получения соответствующей лицензии (разрешения) в установленном законом порядке.

### 3. ПРАВА ОБЩЕСТВА

3.1. При осуществлении своей деятельности Общество имеет право:

3.1.1. Заключать от своего имени на территории России и за рубежом договоры и контракты, совершать любые разрешенные законодательством гражданско-правовые сделки, приобретать имущественные и личные неимущественные права, нести обязанности, быть истцом и ответчиком в судах всех инстанций, Арбитражном и Третейском суде.

3.1.2. Приобретать, пользоваться и передавать любым российским или иностранным юридическим или физическим лицам, обменивать, сдавать в аренду, получать и предоставлять во временное пользование либо взамен материальные ресурсы и средства, имущественные права и т.д., а также списывать их со своего баланса с соблюдением установленной процедуры.

3.1.3. Осуществлять свою деятельность во всех сферах только на договорной основе, без какого-либо принуждения.

3.1.4. Самостоятельно распоряжаться полученной прибылью.

3.1.5. Быть участником любого другого союза, Общества, ассоциации и т.д. коммерческого и некоммерческого характера.

3.1.6. Открывать свои филиалы, представительства, агентства, иметь дочерние и зависимые Общества как на территории России, так и за рубежом, наделять их основными и оборотными средствами и утверждать положения о них с соблюдением условий и процедуры, установленных действующим законодательством.

3.1.7. Создавать в установленном порядке предприятия, учреждения, организации, совместные предприятия, международные объединения и организации на территории России и за рубежом, а также входить в состав уже созданных предприятий, объединений и организаций.

3.1.8. Брать, использовать, сдавать в пользование и отчуждать на договорной основе имущество третьих лиц в любой форме.

3.1.9. Самостоятельно устанавливать штатное расписание, определять форму и размер оплаты труда работников.

3.2. Общество может иметь гражданские права и нести гражданские обязанности, необходимые для осуществления любых видов деятельности, не запрещенных законом.

3.3. Общество несет всю полноту ответственности за соблюдение прав и законных интересов граждан, юридических лиц, государства, за выполнение принятых на себя обязательств.

### 4. УСТАВНЫЙ КАПИТАЛ ОБЩЕСТВА. ИМУЩЕСТВО ОБЩЕСТВА

4.1. Уставный капитал Общества определяет минимальный размер его имущества, гарантирующий интересы его кредиторов.

4.2. Уставный капитал Общества составляет номинальной стоимости долей его Участников.

4.3. Уставный капитал Общества составляет **10 500 (Десять тысяч пятьсот) рублей.**

4.4. На момент регистрации Общества Участники оплачивают 100 % Уставного капитала путем внесения имущества.

4.5. Оплата долей в Уставном капитале Общества может осуществляться деньгами, ценными бумагами, другими вещами или имущественными правами либо иными имеющими денежную оценку правами. Денежная оценка имущества, вносимого для оплаты долей в

Уставном капитале Общества, утверждается решением Общего собрания участников Общества, принимаемым всеми Участниками Общества единогласно. Если номинальная стоимость или увеличение номинальной стоимости доли Участника Общества в Уставном капитале Общества, оплачиваемой неденежными средствами, составляет более чем двадцать тысяч рублей, в целях определения стоимости этого имущества должен привлекаться независимый оценщик. Номинальная стоимость или увеличение номинальной стоимости доли Участника Общества, оплачиваемой такими неденежными средствами, не может превышать сумму оценки указанного имущества, определенную независимым оценщиком.

4.6. По решению Общего собрания участников Общества Уставный капитал может быть увеличен или уменьшен в порядке, установленном действующим законодательством.

4.7. Изменения Устава, вызванные изменением Уставного капитала, регистрируются в установленном законодательством порядке.

4.8. Общество вправе по решению Общего собрания участников Общества **увеличить Уставный капитал Общества** за счёт имущества Общества, за счёт дополнительных вкладов Участников Общества или за счёт вкладов третьих лиц, принимаемых в Общество. Увеличение Уставного капитала Общества допускается только после его полной оплаты.

4.9. Увеличение Уставного капитала Общества за счет его имущества осуществляется по решению Общего собрания участников Общества, принятому большинством не менее двух третей голосов от общего числа голосов Участников Общества.

4.10. Решение об увеличении Уставного капитала Общества за счет имущества Общества может быть принято только на основании данных бухгалтерской отчетности Общества за год, предшествующий году, в течение которого принято такое решение.

4.11. Сумма, на которую увеличивается Уставный капитал Общества за счет имущества Общества, не должна превышать разницу между стоимостью чистых активов Общества и суммой Уставного капитала и резервного фонда Общества.

4.12. При увеличении Уставного капитала Общества за счет имущества Общества пропорционально увеличивается номинальная стоимость долей всех Участников Общества без изменения размеров их долей.

4.13. Общее собрание участников Общества большинством не менее двух третей голосов от общего числа голосов Участников Общества, может принять решение об увеличении Уставного капитала Общества за счет внесения дополнительных вкладов Участниками Общества. Таким решением должна быть определена общая стоимость дополнительных вкладов, а также установлено единое для всех Участников Общества отношение между стоимостью дополнительного вклада Участника Общества и суммой, на которую увеличивается номинальная стоимость его доли. Указанное соотношение устанавливается исходя из того, что номинальная стоимость доли Участника Общества может увеличиваться на сумму, равную или меньшую стоимости его дополнительного вклада.

4.14. Каждый участник Общества вправе внести дополнительный вклад, не превышающий части общей стоимости дополнительных вкладов, пропорциональной размеру доли этого Участника в Уставном капитале Общества. Дополнительные вклады могут быть внесены Участниками Общества в течение двух месяцев со дня принятия Общим собранием Участников Общества решения об увеличении Уставного капитала, если решением Общего собрания участников не установлен иной срок.

4.15. Не позднее месяца со дня окончания срока внесения дополнительных вкладов Общее собрание участников Общества должно принять решение об утверждении итогов внесения дополнительных вкладов Участниками Общества и о внесении в Устав Общества изменений, связанных с увеличением размера Уставного капитала Общества. При этом номинальная стоимость доли каждого Участника Общества, внесшего дополнительный вклад, увеличивается в соответствии с указанным в п. 4.13. настоящего Устава соотношением.

4.16. Общее собрание участников Общества может принять решение об увеличении Уставного капитала на основании заявления Участника Общества (заявлений Участников

Общества) о внесении дополнительного вклада и (или) заявления третьего лица (заявления третьих лиц) о принятии его в Общество и внесении вклада. Такое решение принимается всеми Участниками Общества единогласно.

4.17. В заявлении Участника Общества и в заявлении третьего лица должны быть указаны размер и состав вклада, порядок и срок его внесения, а также размер доли, которую Участник Общества или третье лицо хотели бы иметь в Уставном капитале Общества.

4.18. Одновременно с решением об увеличении Уставного капитала Общества на основании заявления Участника Общества или заявлений Участников Общества о внесении им или ими дополнительного вклада должно быть принято решение о внесении в Устав Общества изменений в связи с увеличением Уставного капитала Общества, а также решение об увеличении номинальной стоимости доли Участника Общества или долей Участников Общества, подавших заявления о внесении дополнительного вклада, и в случае необходимости решение об изменении размеров долей Участников Общества. Такие решения принимаются всеми Участниками Общества единогласно. При этом номинальная стоимость доли каждого Участника Общества, подавшего заявление о внесении дополнительного вклада, увеличивается на сумму, равную или меньшую стоимости его дополнительного вклада.

4.19. Одновременно с решением об увеличении Уставного капитала Общества на основании заявления третьего лица или заявлений третьих лиц о принятии его или их в Общество и внесении вклада должны быть приняты решения о принятии его или их в Общество, о внесении в Устав Общества изменений в связи с увеличением Уставного капитала Общества, об определении номинальной стоимости и размера доли или долей третьего лица или третьих лиц, а также об изменении размеров долей Участников Общества. Такие решения принимаются всеми Участниками Общества единогласно. Номинальная стоимость доли, приобретаемой каждым третьим лицом, принимаемым в Общество, не должна быть больше стоимости его вклада.

4.20. Внесение дополнительных вкладов Участниками Общества и вкладов третьими лицами должно быть осуществлено не позднее чем в течение шести месяцев со дня принятия Общим собранием участников Общества решений, предусмотренных п.п. 4.16-4.19 настоящего Устава.

4.21. Если увеличение Уставного капитала Общества не состоялось, Общество обязано в разумный срок вернуть Участникам Общества и третьим лицам, которые внесли вклады деньгами, их вклады, а в случае невозврата вкладов в указанный срок также уплатить проценты в порядке и в сроки, предусмотренные статьей 395 ГК РФ.

4.22. Участникам Общества и третьим лицам, которые внесли неденежные вклады, Общество обязано в разумный срок вернуть их вклады, а в случае невозврата вкладов в указанный срок также возместить упущенную выгоду, обусловленную невозможностью использовать внесенное в качестве вклада имущество.

4.23. Общество вправе, а в случаях, предусмотренных Федеральным законом «Об Обществах с ограниченной ответственностью», обязано уменьшить свой Уставный капитал.

4.24. **Уменьшение Уставного капитала Общества** может осуществляться путем уменьшения номинальной стоимости долей всех Участников Общества в Уставном капитале Общества и (или) погашения долей, принадлежащих Обществу.

4.25. Общество не вправе уменьшать свой Уставный капитал, если в результате такого уменьшения его размер станет меньше минимального размера уставного капитала, определенного в соответствии с Федеральным законом «Об Обществах с ограниченной ответственностью» на дату представления документов для государственной регистрации соответствующих изменений в Уставе Общества, а в случаях, если Общество обязано уменьшить свой Уставный капитал, на дату государственной регистрации Общества.

4.26. Уменьшение Уставного капитала Общества путем уменьшения номинальной стоимости долей всех Участников Общества должно осуществляться с сохранением размеров долей всех Участников Общества.

4.27. Если по окончании второго и каждого последующего финансового года стоимость

чистых активов Общества окажется меньше его Уставного капитала, Общество обязано объявить об уменьшении своего Уставного капитала до размера, не превышающего стоимости его чистых активов, и зарегистрировать такое уменьшение в установленном порядке.

4.28. Если по окончании второго и каждого последующего финансового года стоимость чистых активов Общества окажется меньше минимального размера Уставного капитала, установленного на дату государственной регистрации Общества, Общество подлежит ликвидации.

4.29. Стоимость чистых активов Общества определяется в порядке, установленном федеральным законом и издаваемыми в соответствии с ним нормативными актами.

4.30. В течение тридцати дней с даты принятия решения об уменьшении своего Уставного капитала Общество обязано письменно уведомить об уменьшении Уставного капитала Общества и о его новом размере всех известных ему кредиторов Общества, а также опубликовать в органе печати, в котором публикуются данные о государственной регистрации юридических лиц, сообщение о принятом решении. При этом кредиторы Общества вправе в течение тридцати дней с даты направления им уведомления или в течение тридцати дней с даты опубликования сообщения о принятом решении письменно потребовать досрочного прекращения или исполнения соответствующих обязательств Общества и возмещения им убытков.

4.31. Все средства Общества отражаются на его балансе, составленном в установленной форме. Право распоряжения имуществом и средствами Общества принадлежит только ему самому.

4.32. Общество может создавать резервный фонд и иные фонды, образуемые по решению Общего собрания участников.

## 5. УЧАСТНИКИ ОБЩЕСТВА, ИХ ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ

5.1. Участниками Общества могут быть граждане и юридические лица.

5.2. Иностранные организации и граждане могут быть Участниками Общества в соответствии с федеральным законом.

5.3. Общество может быть учреждено одним лицом, которое становится его единственным Участником. Общество может впоследствии стать Обществом с одним Участником. Общество не может иметь в качестве единственного Участника Общества другое хозяйственное Общество, состоящее из одного лица.

5.4. Число участников Общества не должно быть более пятидесяти.

5.5. Участники Общества вправе:

- участвовать в управлении делами Общества в порядке, установленном Федеральным законом «Об Обществах с ограниченной ответственностью» и настоящим Уставом;
  - получать информацию о деятельности Общества и знакомиться с его бухгалтерскими книгами и иной документацией в установленном Уставом порядке;
  - принимать участие в распределении прибыли;
  - продать или осуществить отчуждение иным образом своей доли или части доли в Уставном капитале Общества одному или нескольким Участникам данного Общества либо другому лицу в порядке, предусмотренном Федеральным законом «Об Обществах с ограниченной ответственностью» и настоящим Уставом;
  - выйти из Общества путем отчуждения своей доли Обществу, или потребовать приобретения Обществом доли в случаях, предусмотренных Федеральным законом «Об Обществах с ограниченной ответственностью»;
  - получить в случае ликвидации Общества часть имущества, оставшегося после расчетов с кредиторами, или его стоимость.
- Участники Общества имеют также иные права, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации.

5.6. Участники Общества, доли которых в совокупности составляют не менее чем

десять процентов Уставного капитала Общества, вправе требовать в судебном порядке исключения из Общества Участника, который грубо нарушает свои обязанности либо своими действиями (бездействием) делает невозможной деятельность Общества или существенно ее затрудняет.

5.7. Участники Общества наряду с обязанностями, оговоренными в других статьях настоящего Устава, обязаны:

- оплачивать доли в Уставном капитале Общества в порядке, в размерах и в сроки, которые предусмотрены Федеральным законом «Об обществах с ограниченной ответственностью»;

- соблюдать положения настоящего Устава;

- исполнять принятые на себя в установленном порядке обязательства по отношению к Обществу;

- воздерживаться от действий, которые могут нанести ущерб Обществу;

- не разглашать конфиденциальную информацию о деятельности Общества.

5.8. Участники Общества несут и другие обязанности, предусмотренные Федеральным законом «Об обществах с ограниченной ответственностью».

## **6. ПОРЯДОК И ПОСЛЕДСТВИЯ ВЫХОДА УЧАСТНИКА ОБЩЕСТВА ИЗ ОБЩЕСТВА**

6.1. Участник Общества вправе выйти из Общества путем отчуждения доли Обществу независимо от согласия других его Участников или Общества.

6.2. Выход Участников Общества из Общества, в результате которого в Обществе не остается ни одного Участника, а также выход единственного Участника Общества из Общества не допускается.

6.3. В случае выхода Участника Общества из Общества его доля переходит к Обществу. Общество обязано выплатить Участнику Общества, подавшему заявление о выходе из Общества, действительную стоимость его доли в Уставном капитале Общества, определяемую на основании данных бухгалтерской отчетности Общества за последний отчетный период, предшествующий дню подачи заявления о выходе из Общества, или с согласия этого Участника Общества выдать ему в натуре имущество такой же стоимости либо в случае неполной оплаты им доли в Уставном капитале Общества действительную стоимость оплаченной части доли.

6.4. Общество обязано выплатить Участнику Общества действительную стоимость его доли или части доли в Уставном капитале Общества либо выдать ему в натуре имущество такой же стоимости в течение трех месяцев со дня возникновения соответствующей обязанности.

6.5. Выход Участника Общества из Общества не освобождает его от обязанности перед Обществом по внесению вклада в имущество Общества, возникшей до подачи заявления о выходе из Общества.

## **7. ПОРЯДОК ПЕРЕХОДА ДОЛИ ИЛИ ЧАСТИ ДОЛИ В УСТАВНОМ КАПИТАЛЕ ОБЩЕСТВА К ДРУГОМУ ЛИЦУ**

7.1. Переход доли или части доли в Уставном капитале Общества к одному или нескольким Участникам Общества либо к третьим лицам осуществляется на основании сделки, в порядке правопреимства или на ином законном основании.

7.2. Участник Общества вправе продать или осуществить отчуждение иным образом своей доли или части доли в Уставном капитале Общества одному или нескольким Участникам Общества. Согласие других Участников Общества или Общества на совершение такой сделки не требуется.

7.3. Продажа либо отчуждение иным образом доли или части доли в Уставном капитале Общества третьим лицам допускается с соблюдением требований,

предусмотренных Федеральным законом «Об Обществах с ограниченной ответственностью».

7.4. Доля Участника Общества может быть отчуждена до полной ее оплаты только в части, в которой она оплачена.

7.5. Участники Общества пользуются преимущественным правом покупки доли или части доли Участника Общества по цене предложения третьему лицу пропорционально размерам своих долей.

7.6. Уступка указанных преимущественных прав покупки доли или части доли в Уставном капитале Общества не допускается.

7.7. Участник Общества, намеренный продать свою долю или часть доли в Уставном капитале Общества третьему лицу, обязан известить в письменной форме об этом остальных Участников Общества и само Общество путем направления через Общество за свой счет оферты, адресованной этим лицам и содержащей указание цены и других условий продажи. Оферта о продаже доли или части доли в Уставном капитале Общества считается полученной всеми Участниками Общества в момент ее получения Обществом.

7.8. Участники Общества вправе воспользоваться преимущественным правом покупки доли или части доли в Уставном капитале Общества в течение тридцати дней с даты получения оферты Обществом.

7.9. В случае, если в течение тридцати дней с даты получения оферты Обществом Участники Общества не воспользуются преимущественным правом покупки доли или части доли в Уставном капитале Общества, предлагаемых для продажи, в том числе образующихся в результате отказа отдельных Участников Общества от преимущественного права покупки доли или части доли в Уставном капитале Общества, оставшиеся доля или часть доли могут быть проданы третьему лицу по цене, которая не ниже установленной в оферте для Общества и его Участников цены, и на условиях, которые были сообщены Обществу и его Участникам.

7.10. Доли в Уставном капитале Общества переходят к наследникам граждан и к правопреемникам юридических лиц, являвшихся Участниками Общества, при этом согласие остальных Участников Общества не требуется.

7.11. До принятия наследником умершего Участника Общества наследства управление его долей в Уставном капитале Общества осуществляется в порядке, предусмотренном Гражданским кодексом Российской Федерации.

7.12. Сделка, направленная на отчуждение доли или части доли в Уставном капитале Общества, подлежит нотариальному удостоверению. Несоблюдение нотариальной формы влечет за собой недействительность этой сделки. Нотариальное удостоверение этой сделки не требуется в случаях, предусмотренных Федеральным законом «Об Обществах с ограниченной ответственностью».

7.13. Доля или часть доли в Уставном капитале Общества переходит к ее приобретателю с момента нотариального удостоверения сделки, направленной на отчуждение доли или части доли в Уставном капитале Общества, либо в случаях, не требующих нотариального удостоверения, с момента внесения в единый государственный реестр юридических лиц соответствующих изменений на основании правоустанавливающих документов.

## 8. РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ПРИБЫЛИ И УБЫТКОВ

8.1. Прибыль, получаемая в результате хозяйственной деятельности Общества, после уплаты налогов и других обязательных платежей, поступает в полное распоряжение Общества и после соответствующих отчислений в резервный фонд и иные фонды Общества, распределяется по решению общего собрания участников Общества между Участниками пропорционально их долям в Уставном капитале.

8.2. Распределение прибыли между Участниками Общества осуществляется ежеквартально, раз в полгода или раз в год.

8.3. Общество не вправе принимать решение о распределении своей прибыли между Участниками Общества:

- 1) до полной оплаты всего Уставного капитала Общества;
- 2) до выплаты действительной стоимости доли или части доли Участника Общества в случаях, предусмотренных Федеральным законом «Об обществах с ограниченной ответственностью»;
- 3) если на момент принятия такого решения Общество отвечает признакам несостоятельности (банкротства) в соответствии с Федеральным законом «О несостоятельности (банкротстве)» или если указанные признаки появятся у Общества в результате принятия такого решения;
- 4) если на момент принятия такого решения стоимость чистых активов Общества меньше его Уставного капитала и резервного фонда или станет меньше их размера в результате принятия такого решения;
- 5) в иных случаях, предусмотренных федеральными законами.

8.4. Общество не вправе выплачивать Участникам Общества прибыль, решение о распределении которой между Участниками Общества принято:

- 1) если на момент выплаты Общество отвечает признакам несостоятельности (банкротства) в соответствии с Федеральным законом «О несостоятельности (банкротстве)» или если указанные признаки появятся у Общества в результате выплаты;
- 2) если на момент выплаты стоимость чистых активов Общества меньше его Уставного капитала и резервного фонда или станет меньше их размера в результате выплаты;
- 3) в иных случаях, предусмотренных федеральными законами.

По прекращении указанных обстоятельств Общество обязано выплатить Участникам Общества прибыль, решение о распределении которой между участниками Общества принято.

8.5. Убытки Общества покрываются за счет резервного фонда, а в части, превышающей средства резервного фонда - за счет иного имущества Общества.

## 9. ОБЩЕЕ СОБРАНИЕ УЧАСТНИКОВ ОБЩЕСТВА

9.1. Высшим органом Общества является Общее собрание участников Общества (далее именуется - Общее собрание). Общее собрание может быть очередным или внеочередным.

9.2. Все Участники Общества имеют право присутствовать на Общем собрании, принимать участие в обсуждении вопросов повестки дня и голосовать при принятии решений. Каждый Участник Общества имеет на Общем собрании число голосов, пропорциональное его доле в Уставном капитале Общества, за исключением случаев, предусмотренных Федеральным законом «Об обществах с ограниченной ответственностью».

9.3. К исключительной компетенции Общего собрания относятся:

- 1) определение основных направлений деятельности Общества, а также принятие решения об участии в ассоциациях и других объединениях коммерческих организаций;
- 2) изменение Устава Общества, в том числе изменение размера Уставного капитала Общества;
- 3) избрание Директора Общества и досрочное прекращение его полномочий, утверждение условий трудового договора с ним, а также принятие решения о передаче полномочий Директора Общества управляющему, утверждение такого управляющего и условий договора с ним;
- 4) избрание и досрочное прекращение полномочий Ревизионной комиссии (ревизора) Общества;
- 5) утверждение годовых отчетов и годовых бухгалтерских балансов;
- 6) принятие решения о распределении чистой прибыли Общества между Участниками Общества;
- 7) утверждение (принятие) документов, регулирующих внутреннюю деятельность

Общества (внутренних документов Общества);

8) принятие решения о размещении Обществом облигаций и иных эмиссионных ценных бумаг;

9) назначение аудиторской проверки, утверждение аудитора и определение размера оплаты его услуг;

10) принятие решения о реорганизации или ликвидации Общества;

11) назначение ликвидационной комиссии и утверждение ликвидационных балансов;

12) решение иных вопросов, предусмотренных Федеральным законом «Об Обществах с ограниченной ответственностью».

Общее собрание вправе рассматривать любые вопросы деятельности Общества.

9.4. Вопросы, отнесённые к исключительной компетенции Общего собрания, не могут быть переданы им на решение Директору Общества.

9.5. Если Общество состоит из одного участника, решения по вопросам, относящимся к компетенции Общего собрания, принимаются единственным участником Общества единолично и оформляются письменно. При этом положения статей 9, 10, 11 настоящего Устава не применяются, за исключением положений, касающихся сроков проведения годового Общего собрания участников Общества.

9.6. Решение Общего собрания, принятое с нарушением требований нормативных правовых актов Российской Федерации, настоящего Устава и нарушающее права и законные интересы Участника Общества, может быть признано судом недействительным по заявлению Участника Общества, не принимавшего участия в голосовании или голосовавшего против оспариваемого решения.

## 10. ПОРЯДОК СОЗЫВА ОБЩЕГО СОБРАНИЯ

10.1. Очередное Общее собрание созывается Директором Общества раз в год не ранее 1 марта и не позднее 1 мая. На указанном Общем собрании утверждаются годовые результаты деятельности Общества. Очередное Общее собрание созывается Директором Общества.

10.2. Внеочередное Общее собрание созывается Директором Общества по его инициативе, по требованию Ревизионной комиссии (ревизора) Общества, аудитора, а также Участников Общества, обладающих в совокупности не менее чем одной десятой от общего числа голосов Участников Общества. В случае, если Директором Общества не принято решение о проведении внеочередного Общего собрания участников Общества или принято решение об отказе в его проведении, внеочередное Общее собрание может быть созвано органами управления Общества или лицами, требующими его проведения.

10.3. Орган или лица, созывающие Общее собрание, обязаны не позднее, чем за тридцать дней до его проведения уведомить об этом каждого Участника Общества заказным письмом по адресу, указанному в списке Участников Общества. В уведомлении должны быть указаны время и место проведения Общего собрания, а также предполагаемая повестка дня.

10.4. Любой Участник Общества вправе вносить предложения о включении в повестку дня Общего собрания дополнительных вопросов не позднее, чем за 15 дней до его проведения. Дополнительные вопросы, за исключением вопросов, которые не относятся к компетенции Общего собрания или не соответствуют требованиям федеральных законов, включаются в повестку дня. Орган или лица, созывающие Общее собрание участников Общества, не вправе вносить изменения в формулировки дополнительных вопросов, предложенных для включения в повестку дня, и обязаны не позднее чем за 10 дней до проведения Общего собрания участников Общества уведомить всех Участников Общества о внесённых в повестку дня изменениях способом, указанным в пункте 10.3 настоящего Устава.

10.5. К информации и материалам, подлежащим предоставлению Участникам Общества при подготовке Общего собрания, относятся годовой отчет Общества, заключения Ревизионной комиссии (ревизора) Общества и аудитора по результатам проверки годовых



отчетов и годовых бухгалтерских балансов Общества, сведения о кандидате (кандидатах) на должность Директора Общества и Ревизионную комиссию (ревизоры) Общества, проект изменений и дополнений, вносимых в Устав Общества, или проект Устава Общества в новой редакции, проекты внутренних документов Общества.

10.6. Указанные информация и материалы в течение тридцати дней до проведения Общего собрания должны быть предоставлены всем Участникам Общества для ознакомления в помещении исполнительного органа Общества. Общество обязано по требованию Участника Общества предоставить ему копии указанных документов. Плата, взимаемая Обществом за предоставление данных копий, не может превышать затраты на их изготовление.

10.7. В случае нарушения установленного настоящей статьёй порядка созыва Общего собрания такое Общее собрание признаётся правомочным, если в нём участвуют все Участники Общества.

## 11. ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ОБЩЕГО СОБРАНИЯ

11.1. Участники Общества вправе участвовать в Общем собрании лично или через своих представителей. Представители Участников Общества обязаны представить документы, подтверждающие их надлежащие полномочия. Доверенность на право участия в Общем собрании должна быть оформлена в соответствии с требованиями пунктов 4 и 5 статьи 185 Гражданского кодекса Российской Федерации или удостоверена нотариально.

11.2. Перед открытием Общего собрания проводится регистрация прибывших Участников Общества. Не зарегистрировавшийся Участник Общества или его представитель не вправе принимать участие в голосовании.

11.3. Общее собрание открывается в указанное в уведомлении о проведении Общего собрания время или, если все Участники Общества уже зарегистрированы, ранее.

11.4. Общее собрание открывается Директором Общества. Общее собрание, созванное Ревизионной комиссией Общества, аудитором или Участниками Общества, открывает председатель Ревизионной комиссии (ревизор) Общества, аудитор или один из Участников Общества, создавших Общее собрание.

11.5. Лицо, открывающее Общее собрание, проводит выборы председательствующего. При голосовании по вопросу об избрании председательствующего каждый Участник Общества имеет один голос, а решение по указанному вопросу принимается большинством голосов от общего числа голосов Участников Общества, имеющих право голосовать на данном Общем собрании.

11.6. Директор Общества организует ведение протокола Общего собрания. Протоколы всех Общих собраний подшиваются в книгу протоколов, которая должна в любое время предоставляться любому Участнику Общества для ознакомления. По требованию Участников Общества им выдаются выписки из книги протоколов, удостоверенные Директором Общества.

11.7. Не позднее чем в течение десяти дней после составления протокола Общего собрания Директор Общества обязан направить копию протокола Общего собрания участникам Общества всем Участникам Общества в порядке, предусмотренном для сообщения о проведении Общего собрания участников Общества.

11.8. Общее собрание вправе принимать решения только по вопросам повестки дня, сообщенным Участникам Общества в соответствии со статьёй 10 настоящего Устава, за исключением случаев, когда в данном Общем собрании участвуют все Участники Общества.

11.9. Решения Общего собрания по вопросам, указанным в подпункте 2 пункта 9.3. настоящего Устава, принимаются большинством не менее 2/3 (двух третей) голосов от общего числа голосов Участников Общества, по остальным вопросам – большинством голосов от общего числа голосов Участников Общества.

11.10. Решения по вопросам, указанным в подпункте 10 пункта 9.3 настоящего Устава, принимаются всеми Участниками Общества единогласно.

## 12. ИСПОЛНИТЕЛЬНЫЙ ОРГАН ОБЩЕСТВА

12.1. Руководство текущей деятельностью Общества осуществляется единоличным исполнительным органом – Директором Общества. Директор подотчётен Общему собранию Общества.

12.2. Директор избирается Общим собранием участников Общества, максимальным сроком на пять лет и может быть переизбран неограниченное количество раз. Полномочия Директора могут быть прекращены досрочно по решению Общего собрания Общества.

12.3. Отношения между Директором и Обществом регулируются трудовым законодательством в части, не противоречащей Федеральному закону «Об Обществах с ограниченной ответственностью», и трудовым договором. Трудовой договор от имени Общества подписывается лицом, председательствовавшим на Общем собрании, на котором избран Директор, или Участником Общества, уполномоченным на то Общим собранием.

12.4. Директор:

- без доверенности действует от имени Общества, в том числе представляет его интересы и совершает сделки;
- выдаёт доверенности от имени Общества;
- назначает, переводит и увольняет работников Общества, применяет меры поощрения и налагает дисциплинарные взыскания;
- утверждает штатное расписание и смету расходов, издает приказы и дает указания, обязательные для исполнения всеми работниками Общества, распределяет обязанности между работниками;
- осуществляет иные полномочия, не отнесённые настоящим Уставом к исключительной компетенции Общего собрания.

12.5. Порядок деятельности Директора и принятия им решений устанавливаются настоящим Уставом, внутренним документом Общества и трудовым договором.

12.6. Общество вправе передать по договору полномочия Директора управляющему.

12.7. Общество, передавшее полномочия Директора управляющему, осуществляет гражданские права и принимает на себя гражданские обязанности через управляющего, действующего в соответствии с федеральными законами, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и Уставом Общества.

12.8. Договор с управляющим подписывается от имени Общества лицом, председательствовавшим на Общем собрании участников Общества, утвердившем условия договора с управляющим, или Участником Общества, уполномоченным решением Общего собрания участников Общества.

12.9. Директор и управляющий должны действовать в интересах Общества добросовестно и разумно. Директор и управляющий несут ответственность перед Обществом за убытки, причинённые Обществу их виновными действиями (бездействием), если иные основания и размер ответственности не установлены федеральным законом.

12.10. При определении оснований и размера ответственности Директора или управляющего должны быть приняты во внимание обычные условия делового оборота и иные обстоятельства, имеющие значение для дела. С иском о возмещении таких убытков вправе обратиться в суд Общество или Участник Общества.

12.11. Решение Директора или управляющего, принятое с нарушением требований нормативных правовых актов Российской Федерации, настоящего Устава и нарушающее права и законные интересы Участника Общества, может быть признано судом недействительным по иску этого Участника Общества.

## 13. РЕВИЗИОННАЯ КОМИССИЯ (РЕВИЗОР) ОБЩЕСТВА. АУДИТОРСКАЯ ПРОВЕРКА ОБЩЕСТВА

13.1. Для осуществления контроля за финансово-хозяйственной деятельностью Общества Общее собрание избирает Ревизионную комиссию (ревизора) сроком на три года в

составе трёх человек. Членом Ревизионной комиссии (ревизором) не может быть Директор.

13.2. Ревизионная комиссия (ревизор) вправе в любое время проводить проверки финансово-хозяйственной деятельности Общества и иметь доступ ко всей документации, касающейся деятельности Общества. По требованию Ревизионной комиссии (ревизора) Директор и работники Общества обязаны давать необходимые пояснения в устной или письменной форме.

13.3. Ревизионная комиссия (ревизор) по итогам проверки финансово-хозяйственной деятельности Общества составляет заключение, в котором должны содержаться:

1) подтверждение достоверности данных, содержащихся в финансовых документах Общества;

2) информация о фактах нарушения порядка ведения бухгалтерского учёта и представления финансовой отчётности, а также нормативных правовых актов Российской Федерации при осуществлении финансово-хозяйственной деятельности.

13.4. Ревизионная комиссия (ревизор) Общества в обязательном порядке проводит проверку годовых отчетов и бухгалтерских балансов Общества до их утверждения Общим собранием участников Общества. Общее собрание участников Общества не вправе утверждать годовые отчеты и бухгалтерские балансы Общества при отсутствии заключений ревизионной комиссии (ревизора) Общества.

13.5. При выявлении обстоятельств, создающих опасность для интересов Общества, Ревизионная комиссия (ревизор) обязана потребовать созыва внеочередного Общего собрания.

13.6. Для проверки и подтверждения годовых отчётов и бухгалтерских балансов Общества, а также для проверки состояния текущих дел Общества оно вправе по решению Общего собрания привлечь профессионального аудитора, не связанного имущественными интересами с Обществом, Участниками Общества, Директором.

13.7. По требованию любого Участника Общества аудиторская проверка может быть проведена выбранным им профессиональным аудитором, не связанным имущественными интересами с Обществом, Участниками Общества, Директором. В случае проведения такой проверки оплата услуг аудитора осуществляется за счет Участника Общества, по требованию которого она проводится. Расходы Участника Общества по оплате услуг аудитора могут быть ему возмещены по решению Общего собрания за счёт средств Общества.

13.8. Привлечение аудитора для проверки и подтверждения правильности годовых отчётов и бухгалтерских балансов Общества обязательно в случаях, предусмотренных федеральными законами и иными правовыми актами Российской Федерации.

#### **14. УЧЁТ И ОТЧЁТНОСТЬ. ХРАНЕНИЕ ДОКУМЕНТОВ ОБЩЕСТВА**

14.1. Общество обязано вести бухгалтерский учет и представлять финансовую отчётность в порядке, установленном нормативными правовыми актами Российской Федерации.

14.2. Ответственность за организацию, состояние и достоверность бухгалтерского учёта в Обществе, своевременное представление ежегодного отчёта и другой финансовой отчетности в соответствующие государственные органы несёт Директор в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации.

14.3. Списание с баланса Общества безнадежных задолженностей, недостач и потерь товароматериальных ценностей, морально устаревшего, изношенного и непригодного для дальнейшего использования оборудования, а также затрат по прекращенным и не осуществлённым капитальным работам производится с разрешения Директора, если иной порядок не установлен нормативными правовыми актами Российской Федерации.

14.4. Итоги деятельности Общества отражаются в бухгалтерском балансе, отчёте о прибылях и убытках, годовом отчёте Общества.

14.5. Общество не обязано публиковать отчетность о своей деятельности. за

исключением случаев, предусмотренных федеральным законом. В случае публичного размещения облигаций и иных эмиссионных ценных бумаг Общество обязано ежегодно публиковать годовые отчеты и бухгалтерские балансы, а также раскрывать иную информацию о своей деятельности, предусмотренную федеральными законами и принятыми в соответствии с ними нормативными актами.

14.6. Общество хранит следующие документы:

1) договор об учреждении Общества, за исключением случая учреждения Общества одним лицом, решение об учреждении Общества, Устав Общества, а также внесенные в Устав Общества и зарегистрированные в установленном порядке изменения;

2) протокол (протоколы) собрания Учредителей Общества, содержащий решение о создании Общества и об утверждении денежной оценки неденежных вкладов в Уставный капитал Общества, а также иные решения, связанные с созданием Общества;

3) документ, подтверждающий государственную регистрацию Общества;

4) документы, подтверждающие права Общества на имущество, находящееся на его балансе;

5) внутренние документы Общества;

6) положения о филиалах и представительствах Общества;

7) документы, связанные с эмиссией облигаций и иных эмиссионных ценных бумаг Общества;

8) протоколы Общих собраний Участников Общества и ревизионной комиссии Общества;

9) списки аффилированных лиц Общества;

10) заключения ревизионной комиссии (ревизора) Общества, аудитора государственных и муниципальных органов финансового контроля;

11) иные документы, предусмотренные федеральными законами и иными правовыми актами Российской Федерации, внутренними документами Общества, решениями Общего собрания участников Общества и Директора Общества.

14.7. Общество хранит документы, предусмотренные пунктом 14.6 настоящей статьи по месту нахождения его Директора или в ином месте, известном и доступном Участникам Общества.

14.8. По требованию Участника Общества, аудитора или любого заинтересованного лица Общество обязано в разумные сроки предоставить им возможность ознакомиться с Уставом Общества, в том числе с изменениями. Общество обязано по требованию Участника Общества предоставить ему копию действующего Устава Общества. Плата, взимаемая Обществом за предоставление копий, не может превышать затраты на их изготовление.

## 15. РЕОРГАНИЗАЦИЯ И ЛИКВИДАЦИЯ ОБЩЕСТВА

15.1. Общество может быть добровольно реорганизовано в порядке, предусмотренном законом. Реорганизация Общества может быть осуществлена в форме слияния, присоединения, разделения, выделения и преобразования.

15.2. Общество считается реорганизованным, за исключением случаев реорганизации в форме присоединения, с момента государственной регистрации юридических лиц создаваемых в результате реорганизации.

15.3. При реорганизации Общества в форме присоединения к нему другого Общества первое из них считается реорганизованным с момента внесения в единый государственный реестр юридических лиц записи о прекращении деятельности присоединенного Общества.

15.4. Не позднее 30 дней с даты принятия решения о реорганизации Общества, а при реорганизации Общества в форме слияния или присоединения с даты принятия решения об этом последним из обществ, участвующих в слиянии или присоединении, Общество обязано письменно уведомить об этом всех известных ему кредиторов Общества и опубликовать в органе печати, в котором публикуются данные о государственной регистрации юридических

лиц, сообщение о принятом решении. Права кредиторов, возникающие в связи с реорганизацией Общества, определяются законом.

15.5. Общество вправе преобразоваться в хозяйственное Общество другого вида, хозяйственное товарищество или производственный кооператив.

15.6. Реорганизация Общества осуществляется в порядке, определяемом действующим законодательством Российской Федерации.

15.7. Общество может быть ликвидировано добровольно в порядке, установленном Гражданским кодексом Российской Федерации, с учетом требований Федерального закона «Об Обществах с ограниченной ответственностью» и настоящего Устава. Общество может быть ликвидировано также по решению суда по основаниям, предусмотренным Гражданским кодексом Российской Федерации.

15.8. Ликвидация Общества влечет за собой его прекращение без перехода прав и обязанностей в порядке правопреемства к другим лицам.

15.9. Решение общего собрания Участников Общества о добровольной ликвидации Общества и назначении ликвидационной комиссии принимается по предложению Директора или Участника Общества.

15.10. Общее собрание участников добровольно ликвидируемого Общества принимает решение о ликвидации Общества и назначении ликвидационной комиссии.

15.11. С момента назначения ликвидационной комиссии к ней переходят все полномочия по управлению делами Общества. Ликвидационная комиссия от имени ликвидируемого Общества выступает в суде.

15.12. Ликвидация Общества производится ликвидационной комиссией, которая оценивает активы Общества, выявляет ее дебиторов и кредиторов, включая его Участников и персонал Общества, принимает меры по погашению дебиторской задолженности, а также в письменной форме уведомляет кредиторов о ликвидации Общества.

15.13. Ликвидационная комиссия помещает в средствах массовой информации публикацию о ликвидации Общества и о порядке и сроке заявления требований его кредиторами. Данный срок определяется в два месяца с момента публикации о ликвидации Общества.

15.14. По окончании срока для предъявления требований кредиторами (указанными в п.1 ст.63 Гражданского кодекса Российской Федерации) ликвидационная комиссия составляет промежуточный ликвидационный баланс, который содержит сведения о составе имущества ликвидируемого Общества, предъявленных кредиторами требованиях, а также о результатах их рассмотрения.

15.15. Промежуточный ликвидационный баланс утверждается Общим собранием или государственным органом, принявшим решение о ликвидации Общества, по согласованию с органом, осуществившим государственную регистрацию Общества.

15.16. В том случае, когда финансовые активы Общества недостаточны для расчетов с кредиторами, ликвидационная комиссия производит распродажу имущества Общества с публичных торгов в порядке, установленном для исполнения судебных решений.

15.17. Участники, не выполнившие свои обязательства по оплате своих вкладов на момент ликвидации Общества, рассматриваются как должники Общества. Ликвидационная комиссия принимает меры по погашению этих дебиторских задолженностей.

15.18. После завершения расчетов с кредиторами ликвидационная комиссия составляет ликвидационный баланс, который утверждается Общим собранием или государственным органом, принявшим решение о ликвидации Общества.

15.19. Оставшееся после удовлетворения требований кредиторов имущество Общества передается его Участникам, имеющим вещные права на это имущество или обязательственные права в отношении Общества, если иное не предусмотрено законом или иными нормативными правовыми актами.

15.20. Ликвидация Общества считается завершенной, а Общество - прекратившим существование с момента внесения об этом записи в единый государственный реестр юридических лиц.

15.21. При реорганизации Общества вносятся необходимые изменения в настоящий Устав и Государственный реестр, а при ликвидации - соответствующая запись в реестр.

15.22. Учредители несут персональную ответственность за учет и сохранность документов по личному составу Общества и в случае ликвидации или реорганизации Общества обязаны передать их на государственное хранение в установленном законом порядке.

сервис №1 по  
технической помощи

18 сентября 9

1042801002449

2092801108365

2092801108365

18.09.2009г.

г.м. на  
В.В. Иванова  
Иванов



В настоящем документе  
продумано, сформулировано, печатать  
И.В. Иванова  
лицом  
Участник ООО «Технопроцесс»  
С.И. Смирнов