

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
« ___ » _____ 2020 г.

БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА

на тему: Совершенствование коммерческой деятельности торговой компании
(на примере компании «Техсервис-Благовещенск»)

Исполнитель
студент группы 675-об



(подпись, дата)

М.М. Пичиненко

Руководитель
доцент, канд. экон. наук

(подпись, дата)

Е.С. Рычкова

Нормоконтроль

(подпись, дата)

Н.Б. Калинина

Благовещенск 2020

Министерство образования и науки 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

« _____ » _____ 2020

З А Д А Н И Е

К бакалаврской работе (проекту) студента:

Пичиненко Михаила Михайловича

1. Тема бакалаврской работы

Совершенствование коммерческой деятельности торговой компании (на примере компании «Техсервис-Благовещенск»)

(утверждено приказом от 23.03.2020 № 657-уч)

2. Срок сдачи студентом законченной работы (проекта) _____

3. Исходные данные к выпускной квалификационной работе теоретические, литературные, статистические источники, бухгалтерские и финансовые отчёты предприятия «Техсервис-Благовещенск, нормативно правовые акты

4. Содержание выпускной бакалаврской работы (проекта) (перечень подлежащих разработке вопросов Теоретические аспекты совершенствования коммерческой деятельности, понятие и сущность коммерческой деятельности, функции и задачи, методики повышения эффективности; анализ эффективности коммерческой деятельности «Техсервис-Благовещенск», направления совершенствования коммерческой деятельности «Техсервис-Благовещенск»; разработка комплекса мер по повышению эффективности коммерческой деятельности «Техсервис-Благовещенск»

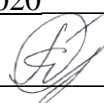
5. Перечень материалов приложения (наличие чертежей, таблиц, графиков, схем, программных продуктов, иллюстративного материала и т.п.) 65 с., 14 таблиц, 2 рисунка, 39 источников

6. Дата выдачи задания 03.02.2020

Руководитель выпускной бакалаврской работы (проекта) Рычкова Евгения Сергеевна, зав. кафедры, доцент, кандидат экономических наук

(Ф.И.О., должность, ученая степень, ученое звание)

Задание принял к исполнению (дата) 03.02.2020



(подпись студента)

РЕФЕРАТ

Бакалаврская работа содержит 65 с., 14 таблиц, 2 рисунка, 39 источников

ПРИБЫЛЬ, ОЦЕНКА, РЕНТАБЕЛЬНОСТЬ, АНАЛИЗ, ЭФФЕКТИВНОСТЬ, ФАКТОРЫ, ПОВЫШЕНИЕ, РАСЧЕТ, ПРОГНОЗ, КОММЕРЧЕСКАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ.

Объектом бакалаврской работы является акционерное общество «Техсервис-Благовещенск». Предметом бакалаврской работы является коммерческая деятельность акционерного общества «Техсервис-Благовещенск» и методы повышения её эффективности.

Цель работы – проанализировать эффективность коммерческой деятельности «Техсервис-Благовещенск», выявить проблемы и вынести управленческие решения по устранению, улучшению и совершенствованию коммерческой деятельности.

Для осуществления данной цели необходимо выполнить следующие задачи:

- рассмотреть теоретические аспекты и методы повышения эффективности коммерческой деятельности;
- оценить эффективность коммерческой деятельности акционерного общества «Техсервис-Благовещенск»;
- разработать мероприятия по совершенствованию коммерческой деятельности «Техсервис-Благовещенск»;
- выполнить прогноз экономической эффективности с учётом затрат;

СОДЕРЖАНИЕ

Введение	5
1 Теоретические аспекты совершенствования коммерческой деятельности	7
1.1 Понятие и сущность коммерческой деятельности	7
1.2 Функции и задачи коммерческой деятельности	13
1.3 Методики повышения эффективности коммерческой деятельности	20
2 Анализ эффективности коммерческой деятельности «Техсервис-Благовещенск»	28
2.1 Организационно-экономическая характеристика «Техсервис-Благовещенск»	28
2.2 Анализ результатов коммерческой деятельности «Техсервис-Благовещенск»	40
2.3 Направления совершенствования коммерческой деятельности «Техсервис-Благовещенск»	45
3 Разработка комплекса мер по повышению эффективности коммерческой деятельности «Техсервис-Благовещенск»	51
3.1 Инвестиционный проект по совершенствованию коммерческой деятельности «Техсервис-Благовещенск»	51
3.2 Результаты мероприятий повышения эффективности коммерческой деятельности «Техсервис-Благовещенск»	54
Заключение	58
Библиографический список	62

ВВЕДЕНИЕ

Бакалаврская работа посвящена совершенствованию коммерческой деятельности торговой компании «Техсервис-Благовещенск», сферой деятельности которой является оптовая и розничная продажа специальной техники, оборудования и комплектующих.

Повышение эффективности коммерческой деятельности предприятий торговли на рынке, характеризующемся нестабильностью внешней и внутренней среды и обострившейся конкуренцией, является актуальной проблемой. Развитие рыночных отношений усложнило выбор наиболее оптимального направления развития любого предприятия. В этих условиях компании всё труднее ориентироваться в рыночной экономике. Это приводит не просто к возрастанию роли управления, а к качественным изменениям во всей структуре и методах управления и как следствие – повышению эффективности деятельности предприятия в целом. В настоящий момент деятельность любого торгового предприятия направлена, прежде всего, на максимизацию прибыли и своей стоимости, завоевание и удержание предпочтительной доли рынка, на достижение превосходства над конкурентами. Первостепенной целью в торговле является организация благоприятных условий для эффективной работы торговых предприятий. Достижение этой цели предполагает улучшение законодательной, налоговой, финансовой среды, а также кардинального улучшения работы самих предприятий в условиях рыночной экономики.

Объектом бакалаврской работы является акционерное общество «Техсервис-Благовещенск». Предметом бакалаврской работы является коммерческая деятельность акционерного общества «Техсервис-Благовещенск» и методы повышения её эффективности.

Цель работы – проанализировать эффективность коммерческой деятельности «Техсервис-Благовещенск», выявить проблемы и вынести управленческие решения по устранению, улучшению и совершенствованию коммерческой деятельности.

Для осуществления данной цели необходимо выполнить следующие задачи:

- рассмотреть теоретические аспекты и методы повышения эффективности коммерческой деятельности;
- оценить эффективность коммерческой деятельности акционерного общества «Техсервис-Благовещенск»;
- разработать мероприятия по совершенствованию коммерческой деятельности «Техсервис-Благовещенск»;
- выполнить прогноз экономической эффективности с учётом затрат;

Методологической основой явились теоретические, литературные, статистические источники, бухгалтерские, финансовые отчёты предприятия, нормативно правовые акты. В бакалаврской работе используются аналитический, сравнительный методы, прогнозирование.

1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ КОММЕРЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

В современных условиях развития рыночных отношений всё большее значение в хозяйственной деятельности предприятий занимает коммерческая деятельность. Поскольку от её эффективности зависит основной результат деятельности – финансовая устойчивость, рентабельность, прибыль. Высокая динамика изменений рыночной среды требует от торговых предприятий быстрой ответной реакции и разработки адекватных решений на всех уровнях управления. Решения, принимаемые на уровне топ менеджеров, необходимо оперативно и эффективно реализовывать всеми функциональными службами предприятия, что позволяет обеспечивать изменения внутренней среды в соответствии со стратегическими задачами на рынке. В реализации стратегических целей предприятия важную роль играет его коммерческая деятельность, которая не только обеспечивает выполнение основных экономических целей за счет эффективной инновационной деятельности и рациональной закупочно-сбытовой политики.

1.1 Понятие и сущность коммерческой деятельности

По мнению Пигуновой О.В. коммерческая деятельность предопределяет необходимость выполнения целого ряда других взаимосвязанных функций предприятия. Функции представлены в таблице 1.

Таблица 1 – Содержание основных функций предприятия

Наименование функции	Содержание функции	Пояснение к процессу реализации функции	Дисциплины, изучающие данные процессы
1	2	3	4
Производственная	Процессы соединения материально-технических ресурсов и живого труда	Организация производственного процесса в производственном пространстве и во времени	Технология производства Организация производства

Продолжение таблицы 1

1	2	3	4
Технологическая	Деятельность по приобретению, доставке, хранению, подготовке к использованию материально технических ресурсов	Организация технической подготовки производства и технического обслуживания производственной инфраструктуры предприятия	Организация производства. Логистика
Коммерческая	Деятельность по обслуживанию закупочных процессов и доведению готовой продукции и услуг до потребителей	Организация оптимальных хозяйственных связей с партнерами; формирование портфеля заказов; ассортиментная политика; дистрибутивная политика	Коммерческая деятельность производственного предприятия
Маркетинговая	Деятельность по изучению, анализу и формированию рынков	Исследование и прогнозирование товарного рынка; проведение ценовой и товарной политики; разработка плана маркетинга; организация сервисного обслуживания покупателей	Маркетинг Маркетинг менеджмент
Финансовое обеспечение	Деятельность по мобилизации и привлечению финансовых ресурсов – собственных, ресурсов инвесторов и кредиторов	Определение потребности и выбор источников формирования финансовых ресурсов; применение оптимальных форм расчетов за товары и услуги, синхронизация материальных и финансовых потоков	Финансы предприятия. Финансовый менеджмент

Таким образом, коммерческая деятельность предприятия – это совокупность его специальных функций, направленных на совершение процессов куп-

ли-продажи и увеличение потребительской ценности производимой продукции с целью удовлетворения потребительского спроса и получения прибыли.¹

По мнению Пайдемирова А.Е. Коммерческая деятельность – это совокупность процессов и операций, которые связаны с покупкой и продажей товаров, удовлетворением спроса потребителей, развитием товарных рынков, минимизацией затрат обращения и получением максимальной прибыли. Исходя из определения, предметом коммерческой деятельности предприятий является совокупность процессов и операций по купле-продаже товаров и услуг в сфере товарного обращения. Объектами коммерческой деятельности являются товары, работы и услуги. В качестве субъектов коммерческой деятельности выступают различные участники рынка, такие как государство, юридические лица и индивидуальные предприниматели, граждане и домашние хозяйства.²

По мнению Беляевского И.К. коммерческая деятельность – это сложный социально – экономический процесс, требующий четкой и строгой организации и нуждающийся в определенной структуризации. Коммерческие процессы строятся в соответствии с общими принципами менеджмента, от соблюдения которых во многом зависит успешность конечных результатов. Коммерция представляет собой форму бизнеса, деятельность которого направлена на получение прибыли. Один из главных принципов, который должен неукоснительно соблюдаться в коммерции – разработка рациональной системы управления организацией. Это означает, что в основу организации коммерческой деятельности должны быть положены научно обоснованные нормы, правила и закономерности.

Организация коммерческой деятельности понимается, как социально-экономические отношения людей или корпораций в бизнес-процессе. Она заключается в распределении ответственности и полномочий между участниками коммерческой деятельности, а также в формировании взаимосвязей между всеми элементами управляемой системы. Организация коммерческой деятельности

¹Пигунова, О. В. Коммерческая деятельность предприятия. Минск. 2014. С. 6.

²Пайдемирова, А. Е. Роль и значение коммерческой деятельности предприятия. 2018. № 27. С. 14

основывается на полном равноправии торговых партнеров; хозяйственной самостоятельности поставщиков и покупателей; строгой материальной и финансовой ответственности сторон за выполнение принятых обязательств.³

По мнению Азжеуровой М.В. Организация коммерческой деятельности в современных условиях основана на принципе полного равенства коммерческих партнеров в поставках товаров, экономической независимости поставщиков и покупателей, строгой материальной и финансовой ответственности сторон за выполнение принятых обязательств.

Коммерческая работа — это широкая сфера оперативной и организационной деятельности деловых организаций и предприятий, направленных на покупку и продажу товаров для продажи, удовлетворения спроса населения и получения прибыли. Этот точный подход предопределяет направление функций коммерческой деятельности, связанной с приобретением, продвижением поставщиков товаров к потребителю и их продажи покупателю, являющимся последним звеном в цепочке.

Термин «коммерческая деятельность» широко толковался и означает не только прямую продажу товаров, но и другие типы получения прибыли, а также предпринимательской деятельности. При рассмотрении коммерческой деятельности уместно приписывать часть, связанную с рынком, а именно торговую и денежную биржу в конкурентных рыночных условиях и реальной прибыли. Коммерческая деятельность требует адекватного ответа на изменения в рыночной ситуации, что способствует устойчивой позиции коммерческой организации на рынке. Также одним из наиболее важных моментов есть и будет ориентация на потребителя. Каким бы не было по форме собственности коммерческое предприятие, оно всегда служит во благо общества. Поэтому все внимание и средства бизнеса обязательно должны быть предрасположены на реализацию пожеланий и требований покупателей.

Таким образом, коммерческая деятельность является неотъемлемым условием потребительского рынка, сферы коммерческого предпринимательства,

³Беляевский, И.К. Организация коммерческой деятельности: учебно-практическое пособие. М.: 2015. С. 13.

где деньги обмениваются на товары и имущество за деньги. Его следует понимать, как процессы, связанные с покупкой и продажей товаров, удовлетворение потребительского спроса, развитие целевых рынков товаров, минимизацию затрат на распределение и прибыль.

Коммерческая деятельность является способом реализации коммерческих отношений между субъектами рынка, которые доминируют в современных условиях рыночно ориентированной экономики. Они оказывают стимулирующее воздействие на производство, развитие потребностей, активацию товарно-денежного обмена. Исходя из этого, коммерческая деятельность является неотъемлемой частью рыночной экономики.

Основной целью коммерческой деятельности является максимизация выгоды (дохода, прибыли) участниками операции купли-продажи от выполнения различных видов коммерческих операций. Коммерческая деятельность связана с торговыми процессами по осуществлению актов купли-продажи с целью получения прибыли и представляет совокупность технологических и коммерческих процессов:

- технологические (производственные) процессы представляют продолжение производственного процесса в торговой организации, т.е. процесс подготовки товара к продаже потребителю: транспортировка товара в торговую организацию, хранение, сортировка, фасовка, маркировка, нанесение штрихкодирования, выкладка в торговом зале, доставка товара потребителю и т.д.;

- коммерческий процесс представляет совокупность коммерческих операций, связанных со сменой форм стоимости товара (классическая формула товарно-денежных отношений К.Маркса: Деньги – Товар - Деньги) и включает следующие элементы: изучение и прогнозирование покупательского спроса; определение потребности в товарах; организация закупочной деятельности; формирование конкурентоспособного ассортимента товаров и управление им; создание оптимальных товарных запасов и управление товарными ресурсами; организация продажи товаров; стимулирование продаж, реклама; организация

расчетных операций за товар; послепродажное (сервисное) обслуживание и т.д.⁴

По мнению Панкратова Ф.Г. коммерческая деятельность в торговле представляет собой обширную сферу оперативно-организационной деятельности торговых организаций и предприятий, направленной на совершение процессов купли-продажи товаров для удовлетворения спроса населения и получения прибыли.⁵

По мнению Гаврилова Л.П. коммерция это – торговая и торгово-посредническая деятельность, продажа или содействие продаже товаров и услуг.⁶

Коммерческая функция предприятия выражается в установлении отношений между ним и рынком и осуществляется при реализации следующих этапов коммерческой деятельности:

- информационно-аналитическое обеспечение коммерческой деятельности;
- разработка ассортиментной политики предприятия;
- сбытовая коммерческая деятельность;
- коммерческая деятельность по материально-техническому обеспечению.

Информационно-аналитическое обеспечение коммерческой деятельности представляет собой комплексную систему организационных мер, технических средств и информационных технологий, позволяющих принимать обоснованные управленческие решения для эффективной реализации коммерческой функции предприятия.

Ассортиментная политика предприятия заключается в разработке эффективной программы производства и сбыта конкурентоспособных товаров определенного разнообразия, направленной на реализацию его стратегических це-

⁴Азжеурова, М.В. Коммерческая деятельность предприятия: сущность, задачи и функции. 2020. № 1. С. 144

⁵Панкратов, Ф.Г. Коммерческая деятельность: учебник. М.: 2014. С. 16

⁶Гаврилов, Л.П. Организация коммерческой деятельности: учебное пособие. М.: 2020. С. 22

лей на рынке. Эта деятельность основывается на результатах маркетинговых исследований и анализа сбытовой деятельности предприятия.

Сбытовая коммерческая деятельность предприятия – это деятельность по доведению готовой продукции и услуг до потребителей, включая сервисное обслуживание. Она направлена на коммерческое завершение маркетинговой и производственной функций предприятия и одновременно формирует не только конкретные экономические результаты его деятельности, но и рынок потребителей. Ее осуществление позволяет реализовывать основные цели коммерческой деятельности – получение прибыли путем удовлетворения потребностей конкретных сегментов рынка.

Закупочная коммерческая деятельность предприятия направлена на обеспечение материально-техническими ресурсами процесса производства с оптимальными затратами в соответствии с его ассортиментной политикой.⁷

Таким образом, суть коммерческой деятельности состоит в комплексном подходе к организации совокупности коммерческих процессов и операций, направленных на выполнение коммерческих функций и повышение прибыли.

1.2 Функции и задачи коммерческой деятельности

По мнению Вещекина А.Н. Чтобы успешно существовать на оптовом рынке, предприятие должно тщательно анализировать выполняемые им функции, стремясь к постоянному дополнению списка предоставляемых услуг и ни в коем случае не допуская сокращения этого списка, варьируя объемы своих услуг, исходя из запросов клиентов. Эта задача для российских оптовиков существенно осложняется в условиях разворачивающегося внешнеполитического кризиса. При определении функций предприятия оптовой торговли, следует помнить, что рынок оптовых торговых услуг способствует формированию спроса, предложения и цен на оптовые услуги. Субъектами спроса на оптовом рынке являются предприятия, организации и частные лица, заинтересованные в посреднической деятельности оптовых торговых предприятий: производители

⁷Пигунова, О. В. Коммерческая деятельность предприятия. Минск. 2014. С. 7.

продукции с одной стороны, и оптовые её потребители - с другой. Субъектами предложения являются предприятия оптовой торговли, предоставляющие услуги своим поставщикам и потребителям.

Среди функций, выполняемых оптовым предприятием по отношению к его оптовым клиентам - покупателям (предприятиям розничной торговли, мелкооптовым торговым предприятиям и промышленным предприятиям), можно выделить семь основных подгрупп:

- оценка потребностей и спроса (поддержка диктуемой рынком интенсивности товаропотоков в различных каналах товародвижения);
- перегруппировка товаров (стандартизация и спецификация);
- хранение товарных запасов (решается задача примирения противоположных устремлений производителя, стремящегося сбывать крупные партии товара, и потребителя, приобретающего небольшие партии, которые могут легче найти сбыт);
- доставка товаров (стабилизация совокупных издержек обращения);
- кредитование (сохранение и воспроизводство инфраструктуры рынка);
- информационное и консалтинговое обслуживание (трансформация внешней среды в максимально открытую систему);
- концентрация товарной массы (ускорение процесса товародвижения).

Функции, выполняемые оптовым предприятием по отношению к клиентам - поставщикам, целесообразно разделить на четыре основных подгруппы:

- централизация управления коммерческой деятельностью (обоснование наиболее эффективной стратегии);
- поддержка процесса перехода прав собственности на товар от производителя к потребителю (экономия финансовых средств);
- инвестиционное обеспечение процесса товародвижения (сокращение потребности контрагентов в оборотном капитале);

– маркетинговое обслуживание (поддержка высокого уровня соответствия производимой продукции ожиданиям потребителя).

Реализация коммерческой деятельности предприятия оптовой торговли происходит через осуществление коммерческих задач, условно разделяемых на две группы. В первую группу входят коммерческие задачи, решение которых непосредственно приносит прибыль: оптовая реализация товаров, оказание дополнительных услуг розничной торговле, осуществление экспортно - импортных операций, маневрирование товарными ресурсами, рекламирование товаров и услуг, осуществление правовой и претензионной работы.

Вторая группа включает в себя коммерческие задачи, решение которых опосредованно участвует в формировании прибыли: изучение рынка и его конъюнктуры, закупка товаров у поставщика, формирование торгового ассортимента, установление хозяйственных связей, осуществление договорных отношений, организация и проведение оптовых ярмарок.⁸

По мнению Пайдемирова А.Е. если обобщить все многообразие задач, которые охватывает коммерческая деятельность, она решает на предприятиях следующие задачи:

- разработка целей деятельности предприятия (стратегии);
- обеспечение предприятия ресурсами;
- анализ номенклатуры продукции;
- создание надежных хозяйственных связей;
- регулирование технологических операций;
- изучение потребительского спроса;
- формирование квалифицированного кадрового состава. Учитывая

экономические факторы рынка и цели функционирования предприятия, коммерческая деятельность выполняет следующие функции: 1) Формирование и развитие коммерческой политики. Коммерческая политика определяет текущие и перспективные задачи коммерческой деятельности. Формирование коммерче-

⁸Ващекин, А.Н. Оптовая коммерческая деятельность: функции и задачи в условиях кросс-санкций. 2016. № 2. С.34

ской политики необходимо для успешного функционирования любого предприятия. Коммерческая политика выполняет задачи по усилению позиций предприятия на рынке, поиску и заполнению новых рыночных ниш, а также по повышению конкурентоспособности предприятия и уровня обслуживания.

2) Комплексный подход к организации коммерческой работы. Необходимо, чтобы все коммерческие звенья предприятия работали как единая система. Необходима тесная связь предприятия с поставщиками, процессы купли-продажи товаров должны осуществляться на основе рыночного спроса, а также необходимо управление сбытом и продвижением товаров. Поэтому необходимо постоянно проводить анализ внутренней и внешней среды, по результатам которого происходит принятие решений в коммерческой деятельности.

3) Управление куплей-продажей товаров. Коммерческие службы выполняют управление закупочной деятельностью и поставкой товаров. Партнёрские и деловые связи между предприятием и поставщиками строятся на коммерческой основе (коммерческие сделки и коммерческие операции).

4) Развитие товарных рынков. Необходимо изучение состояния рынка для определения мотивации потребителей при покупке товаров, определение платежеспособного спроса и возможности его роста, выявление соотношения между спросом и предложением. Это способствует определению возможных путей развития рынков товаров.

5) Адаптация коммерции к изменениям внешней среды. Так как потребительский рынок стремительно развивается и появляется все большее количество разнообразных товаров, формирующих потребительский спрос, коммерческая деятельность предприятия должна быть адаптивной и готовой своевременно реагировать на изменения условий окружающей среды.

6) Обеспечение учёта издержек, связанных с осуществлением коммерческой деятельности. Коммерческий успех определяется взаимовыгодностью сделок, предприимчивостью предприятия и его компетенцией. Поэтому одной из задач коммерческой работы предприятия является снижение затрат на операции по продвижению товара к потребителям. Отсюда определяется необходимость организации учёта издержек предприятия, связанных с его коммерческой деятельностью.

По мнению Азжеуровой М.В. Основными задачами коммерческой деятельности являются:

- развитие и совершенствование рекламной и информационной деятельности;
- координация закупочной деятельности между поставщиками и потребителями;
- удовлетворять потребности населения, выбирать необходимый сегмент рынка;
- организация продаж и продвижение товаров; компетентное и эффективное обучение ассортименту и ценовая политика компании.

Основными функциями коммерческой деятельности являются:

- инновационная - содействие в процессе создания новых идей (технических, организационных, управленческих), проведение исследований в области развития, создание новых продуктов;
- организационная - внедрение новых форм и методов организации производства, рациональное сочетание форм единого разделения труда и основных элементов производственной системы, контроль над ними;
- экономическая - наиболее эффективное использование рабочих, материальных, финансовых, интеллектуальных, информационных ресурсов;
- личная - самореализация предпринимателя как человека, достигающего его собственной цели, получения удовлетворения от его собственной работы.

В современных условиях развития экономики для успешного функционирования сельскохозяйственного предприятия и реализации продукции возникает потребность в постоянном совершенствовании коммерческой деятельности; должны проводиться мероприятия по обеспечению физического распределение товаров, активное влияние на ценовую политику, а также грамотное сервисное обеспечение реализуемой продукции.⁹

⁹Азжеурова, М.В. Коммерческая деятельность предприятия: сущность, задачи и функции. 2020. № 1. С. 146

По мнению Панкратова Ф.Г. в зависимости от содержания работы коммерческие функции можно разделить на два основных вида:

- коммерческие (или чисто торговые);
- производственные (или технологические).

Коммерческие процессы — процессы, связанные со сменой стоимости, т. е. куплей и продажей товаров. К ним относятся и организационно-хозяйственные процессы, непосредственно несвязанные с актами купли-продажи, но обеспечивающие непрерывность их осуществления и не имеющие производственного (технологического) характера (изучение потребностей, заключение договоров купли-продажи, реклама и др.).

Основные коммерческие процессы в торговле можно подразделить на следующие виды:

- изучение и прогнозирование покупательского спроса;
- изучение и выявление потребностей населения в товарах и услугах;
- выявление и изучение источников поступления и поставщиков товаров;
- организация рациональных хозяйственных связей с поставщиками товаров;
- организация и технология проведения оптовых закупок товаров у различных поставщиков.

Технологические процессы — процессы, связанные с движением товара как потребительной стоимости и являющиеся продолжением процесса производства в сфере обращения (транспортирование, хранение, упаковка, фасовка, подсортировка и т. д.).¹⁰

По мнению Киселёвой Е.Н. с учетом экономических факторов и целевой предназначённости предприятия на коммерческую деятельность возлагается выполнение следующих функций:

¹⁰Панкратов, Ф.Г. Коммерческая деятельность: учебник. М.: 2014. С. 25

– формирование коммерческой политики – это определение текущих и перспективных задач коммерческой деятельности, способов их решения. Без четко сформулированных задач невозможно успешное функционирование предприятия.

К числу основных задач коммерческой политики относятся: усиление влияния на рынке, выявление и заполнение новых рыночных ниш, расширение ассортиментной номенклатуры, повышение конкурентоспособности и уровня обслуживания;

– комплексный подход к коммерческой работе – формирование коммерческих звеньев предприятия, которые должны работать как единый и слаженный механизм, осуществляя тесную связь с поставщиками, учет структуры рыночного спроса, управление продвижением товара к покупателю;

– управление куплей-продажей товаров и услуг на коммерческой основе – проведение коммерческих сделок, коммерческих операций, товарно-денежного обмена;

– адаптация коммерческой деятельности к изменениям окружающей среды;

– обеспечение учета издержек, связанных с деятельностью, – одна из основных задач организации коммерческой работы, позволяющей сократить затраты на операции по доведению товаров до потребителей.¹¹

Функции коммерческой деятельности можно подразделить на:

– организацию хозяйственных и партнерских связей с субъектами рынка;

– изучение и анализ источников закупки продукции;

– обеспечение связи производства с потреблением продукции, ориентированных на покупательский спрос, в части ассортимента, объёма и обновления выпускаемой продукции;

¹¹Киселева, Е. Н. Организация коммерческой деятельности по отраслям и сферам применения: учебное пособие. М.: 2015. С. 9

- осуществление купли продажи товаров с учетом складывающейся потребности рынка и покупательной способности;
- расширение сферы целевых рынков (сегментов);
- сокращение издержек обращение товаров.

Таким образом, основными задачами коммерческой деятельности в торговле являются:

- вовлечение в товарооборот продукции предприятий различных форм собственности, в первую очередь отечественных производителей;
- изучение и прогнозирование ёмкости региональных товарных рынков;
- развитие и совершенствование рекламно-информационной деятельности;
- поиск заинтересованных партнеров и превращение их в своих клиентов на длительное время, укрепление деловых отношений с клиентами.
- внедрение прогрессивных методов оптовой и розничной торговли;
- совершенствование механизма управления товарными ресурсами, спросом и предложением, формирование конкурентоспособного ассортимента;
- своевременное реагирование на изменения, происходящие на рынке.

Таким образом, коммерческая деятельность представляет собой совокупность правовых, финансово-экономических и организационных знаний и действий, направленных на совершенствование процессов купли-продажи товаров и услуг для удовлетворения спроса и получения максимальной прибыли.

1.3 Методики повышения эффективности коммерческой деятельности

Повышение эффективности деятельности предприятия – задача, от решения которой зависит успех развития предприятий в условиях рыночной экономики. Измерение и анализ эффективности важны для принятия обоснованных управленческих решений на всех уровнях экономики.

Различают общую (абсолютную) и сравнительную (относительную) эффективность. Общая необходима для оценки и анализа общеэкономических результатов и эффективности на различных уровнях экономики (макро и микро уровнях) за определённый период времени и в динамике для сопоставления уровня эффективности по предприятиям и регионам. Сравнительная эффективность рассчитывается и анализируется при обосновании принимаемых производственно хозяйственных, технических и организационных решений, для отбора из альтернативных вариантов наиболее оптимального. Такой отбор осуществляется на основе сопоставления по вариантам системы технико-экономических показателей, расчёта срока окупаемости или коэффициента эффективности дополнительных капиталовложений, величины экономического эффекта.

На эффективность работы предприятия в условиях рыночной экономики влияют самые разнообразные факторы, которые делятся на внутренние и внешние.

К внутренним факторам относятся:

- личность руководителя, его способность к управлению предприятием в условиях рынка;
- инвестиционная и инновационная политика предприятия;
- благоприятный социально психологический климат в коллективе;
- совершенствование организации производства и труда.

К внешним факторам относятся:

- изменение конъюнктуры внутреннего и мирового рынка;
- политическая обстановка внутри страны и за её пределами;
- инфляционные процессы;
- деятельность государства.

По мнению Егоровой Е.Н. эффективность предпринимательства характеризуется полным и грамотным использованием ресурсов для достижения поставленных целей. Проблема эффективности предпринимательства существует

как на уровне отдельно взятого предприятия, так и в рамках всей хозяйственной системы, когда можно говорить и об эффективности экономики в целом. Следует отметить то, что увеличение эффективности всегда обостряет противоречия между экономическими и социальными структурами, так как разрыв между доходами разных социальных слоев увеличивается, однако в долгосрочной перспективе в целом ведет к повышению ВВП на душу населения. Таким образом, развивая производство и наращивая в него инвестиции, общество создает платформу для улучшения впоследствии жизненного уровня людей.

При оценке эффективности рыночной экономики важную специфику ей придает инфляция, которая приводит предприятия к кризисным ситуациям, искажая все данные об их состоянии, что грозит неверными управленческими решениями. Поэтому правильными и объективными показателями эффективности являются только те, которые очищены от инфляционной составляющей.

В итоге повышение эффективности сводится к максимизации прибыли при снижении издержек на фоне повышения производительности труда с использованием достижений научно-технического прогресса (использование новейшей техники, передовых технологий, современные формы управления производством).

Важную роль в повышении эффективности предпринимательства играет исследование рынка. Подобные данные принимаются за основу при выборе стратегии и деятельности предпринимателей. От качества и объективности этих данных во многом зависят устойчивость предприятия на рынке и объемы прибыли. Даже при незначительных неточностях информации предприятие могут постигнуть неудача и кризис впоследствии.

Оценка функционирования фирмы проводится по показателям эффективности и зависит от целей анализа:

- стратегические цели — выбор показателей и сравнение по ним результатов деятельности организации с ее конкурентами;
- тактические цели — руководство проводит контроль не только организации в целом, но и всех ее структурных подразделений разных уровней;

– задачи планирования — могут быть самыми различными — от производимого продукта и технологии его производства до организации работы персонала;

– прочие цели руководства — переговоры с профсоюзами, рекламные кампании, оценка влияния ожидаемых государственных ограничений.¹²

По мнению Гаврилова Л.П. Повышение конкурентоспособности предприятий торговли возможно за счет:

- повышения общей эффективности предприятия;
- оптимизации работы сотрудников.

Повышение общей эффективности предприятия торговли возможно за счет использования более эффективных современных аппаратных устройств и программного обеспечения, оптимизации цепочек поставок, внедрения электронного документооборота, оптимизации ключевых бизнес-процессов предприятия. Оптимизация ключевых бизнес-процессов должна быть комплексной, начиная от обработки первого звонка потенциального покупателя и учета его поведения при первом обращении в магазин до оптимизации послепродажного обслуживания покупателя.

Оптимизация работы сотрудников возможна также за счет применения мобильности и мобильных торговых точек. Применение мобильных торговых систем наподобие МОБИ-С повышает эффективность труда мобильных торговых агентов, использование предприятиями технологии BYOD позволяет сотрудникам работать вне стационарных условий, в том числе и дома.¹³

По мнению Киселёвой Е.Н. под экономическим эффектом понимают разницу между результатами экономической деятельности и затратами, произведенными для их получения. В торговле экономический эффект может выражаться через такие показатели, как валовой доход и прибыль.

Для оценки экономической эффективности используют оба вида показателей: и результат, и эффект. Экономическая эффективность определяется со-

¹²Егорова, Е. Н. Коммерческая деятельность: учебное пособие. М.: 2015. С. 15.

¹³ Гаврилов, Л.П. Организация коммерческой деятельности: учебное пособие. М.: 2020. С. 31

отношением полученного результата или эффекта в стоимостном выражении с затратами различного рода ресурсов (материальных, трудовых, финансовых, информационных) по его достижению. Иными словами, речь идет об уровне эффективности использования ресурсов. Можно выделить три основных типа ориентации предприятия на прибыль: максимизацию, мини-максимизацию, получение удовлетворительной прибыли.

Смысл стратегии максимизации прибыли состоит в получении высокой прибыли в каждой финансовой операции, как за счет внутренних резервов, так и за счет покупателей. Как долгосрочная стратегия предприятия применяется редко, но для краткосрочной тактической задачи используется, особенно в сферах быстрого экономического роста. При мини-максимизации прибыли ищется максимум прибыли, но не по всем затратам, как в первом случае. При принятии решений берется во внимание страхование от возможных потерь. При планировании удовлетворительной прибыли в полной мере учитывается степень риска, ориентиром для предприятий становится прибыль, которую можно было бы получить при применении данных финансовых ресурсов в какой-нибудь другой отрасли.

Для оценки эффективности коммерческой (хозяйственной) деятельности предприятия чаще всего используют систему показателей. Содержание показателей, привлекаемых для оценки хозяйственной ситуации, в каждом конкретном случае определяется жизненным циклом предприятия, его размером, временным аспектом планового горизонта, назначением анализа и другими параметрами.¹⁴

Также Гаврилов Л.П. говорит о том, что одним из важных направлений повышения эффективности предприятия остается постоянная ориентация на потребности клиентов и управление их приверженностью к конкретному бренду, магазину или торговой сети. Поэтому успешность компании во многом зависит от того, насколько она хорошо знает своих клиентов и возможности

¹⁴Киселева, Е. Н. Организация коммерческой деятельности по отраслям и сферам применения: учебное пособие. М.: 2015. С. 161

предложить им нужный товар или услугу. Применение CRM-систем (customer relationship management, управление взаимоотношениями с клиентами), в том числе и облачных CRM-систем, помогает решить эту проблему. Одним из отличительных свойств электронной коммерции, как и коммерции в целом, в настоящее время является изменение стратегии отношений с клиентами. Предприятиям электронной торговли надо не ждать новых требований от клиентов, а опережать их. Для этого следует:

- активнее предлагать клиентам новые продукты и услуги, формируя спрос;
- быстро реагировать на любые рыночные изменения, как в спросе, так и в экономических условиях;
- структуру бизнеса строить так, чтобы она могла гибко и оперативно модифицироваться в соответствии с требованиями рынка;
- эффективнее использовать информационные технологии, которые за последние 20 лет превратились в ключевой инструмент ведения и развития бизнеса;
- оказывать помощь клиентам для ознакомления с новыми свойствами продуктов и услуг;
- быстро, желательно в реальном времени, вступать с потенциальными покупателями в контакт с целью приобретения ими продуктов или услуг с новыми свойствами;
- сделать бизнес персонализированным. Для этого поставщики должны делать предложения в соответствии с индивидуальными запросами покупателей в нужное время и в наиболее подходящем контексте, учитывая их текущие и долгосрочные потребности;
- повышать интегрированность отделов продаж и производства с учетом запросов клиентов;
- повышать лояльность клиентов, используя сведения о местонахождении клиента, историю его транзакций, данные об интересах клиентов. Такие

данные могут использоваться только при условии, что это не противоречит законодательству РФ. Ценность современных программ лояльности заключается в том, что они помогают увеличить объем продаж с четко просчитанным экономическим эффектом;

- использовать многоканальные технологии продаж, когда товар можно купить в магазине, посредством сети Интернет, по каталогу или телефону. В этом случае для каждого канала продаж требуется своя информация о товаре. Эта информация может поступать из различных источников, и в ее подготовке могут участвовать специалисты различных направлений – маркетологи, логисты, специалисты по закупкам, продажам;

- применять для повышения эффективности труда сотрудников и предприятий инструменты постоянного отслеживания (мониторинга) и измерения. Наиболее эффективно это осуществляется с помощью облачных бизнес-приложений, интегрированных с функциями телефонии и средствами бизнес-аналитики.¹⁵

Информационные интегрированные системы управления предприятием (ИСУП, или ERP-системы, Enterprise Resource Planning – планирование ресурсов предприятия) позволяют автоматизировать до 90-95% бизнес процессов предприятия.

По мнению Кузнецовой И.Д. к новым экономическим подходам в сфере совершенствования коммерческой деятельности можно отнести:

- исследование рынка продовольственных и непродовольственных товаров с целью поиска новых ниш рыночной торговли;
- быстрая смена ассортимента товаров, способная удовлетворить потребности различных групп покупателей;
- укрепление конкурентоспособности товара и предприятия;
- повышение качества производимого и реализуемого товара;
- совершенствование сбытовой деятельности;

¹⁵Гаврилов, Л.П. Организация коммерческой деятельности: учебное пособие. М.: 2020. С. 31

- реализация рациональной ценовой политики;
- стимулирование объёма продаж;
- разработка и реализация маркетинговой стратегии, направленной на повышение эффективности деятельности торгового предприятия;
- соединение элементов маркетинга и логистики как единого целого для проведения анализа коммерческой деятельности;
- торговля работает на покупателя изучая его запросы;¹⁶

Таким образом, подводя итог можно сказать, что коммерческая деятельность представляет собой обширную сферу оперативно-организационной деятельности торговых организаций и предприятий, направленную на совершение процессов купли-продажи товаров для удовлетворения спроса потребителей и получения максимальной прибыли.

А для получения максимального эффекта от деятельности предприятия необходимо постоянно проводить работу по совершенствованию коммерческой деятельности: повышению прибыли и снижению издержек. Разработка мероприятий по совершенствованию должна базироваться на результатах оценки эффективности коммерческой деятельности по всем её направлениям.

Обобщающие показатели эффективности коммерческой деятельности фирмы в целом определяются сопоставлением объёма всех материальных ресурсов и конечного результата деятельности: рентабельность капитала предприятия, оборачиваемость, издержки. Отслеживание изменений данных показателей и причин, вызывающих подобные изменения, является главной задачей.

¹⁶Кузнецова, И.Д. Совершенствование коммерческой деятельности торговых предприятий. 2014. №35. С.113

2 АНАЛИЗ ЭФФЕКТИВНОСТИ КОММЕРЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ «ТЕХСЕРВИС-БЛАГОВЕЩЕНСК»

2.1 Организационно-экономическая характеристика «Техсервис-Благовещенск»

«Техсервис» - это холдинг включающий в себя компанию «Техсервис» (поставка тяжелой техники и комплектующих), сеть магазинов «Муравей», компанию «Грандвитастрой» (поставка строительных материалов и оборудования). Компания реализует широкий ассортимент продукции: от автозапчастей до спецтехники высокого класса. География представительств включает работу 18 офисов продаж в городах Дальнего Востока и Европейской части, что создает возможности поставки продукции практически в любой регион России. География компании «Техсервис» восточно-сибирского дивизиона включает в себя 6 представительств в городах: Благовещенск, Иркутск, Чита, Якутск, Нерюнгри, Улан-Удэ.

Наличие сервисных центров позволяет компании не только продавать продукцию, но и обеспечивать полным сервисным сопровождением. Каждый из 6 сервисных центров имеет авторизированный статус. Это дает возможность готовить продукцию к продаже и выполнить ремонт и обслуживание технических групп товаров на основе требований производителя. 18 - летний опыт работы сервисной службы позволяет выполнять обслуживание и ремонт техники и широкого перечня специальных товаров. С 2003 года сервисная служба имеет в своем составе мобильную группу механиков, которые увеличивают возможности по обслуживанию непосредственно на месте эксплуатации продукции. Компания имеет более 100 дилеров. Такое число партнеров значительно расширяет возможности компании в реализации продукции и географии присутствия в регионах России. Дистрибьюторский центр выполняет поставки широкого ассортимента продукции для розничного потребителя. Канал дистрибуции состоит из собственной розничной сети «Муравей», а также внешней субдилер-

ской сети. Такая товаропроводящая схема позволяет представить достаточно широкий перечень продукции региона.

Начиная с 2007 года ежегодные показатели выручки от реализации и показатели рентабельности бизнеса находятся в положительной динамике. Несмотря на влияние кризиса, финансовые показатели остались на достаточно высоком уровне. За последние годы компании «Техсервис» удалось восстановиться, закрыть долговые обязательства компании, и сегодня есть возможность планировать инвестиции в собственное развитие и развитие бизнеса клиентов.

Сегодня компания «Техсервис» имеет крепкие деловые отношения с крупными производителями в составе порядка 68 заводов и торговых домов России, Китая, Кореи, Японии, Италии, Германии. Благодаря партнерским связям, компания имеет весомую поддержку в поставках, продвижении лучшей продукции и сервисной поддержке на российском рынке. Компания «Техсервис-Благовещенск» импортирует в Российскую Федерацию различную корейскую и китайскую спецтехнику и комплектующие, которую реализует в основном на рынке Дальнего Востока. Развитие отношений с Китаем является одной из важных стратегических целей РФ. Китайская техника представлена следующими изготовителями:

Грузовые автомобили Shacman (Shaanxi). Shacman (Shaanxi) занимает 21 место в рейтинге 500 крупнейших машиностроительных предприятий КНР. Предприятие специализируется на разработке крупнотоннажных грузовых автомобилей, автомобильных мостов различных моделей, двигателей Cummins и прочих комплектующих.

Спецтехника Zoomlion. В настоящее время модельный ряд Zoomlion содержит 13 серий и более 350 видов продукции (автокраны, бетононасосы, дорожные катки, автогрейдеры, бурильные установки и другие виды спецтехники). Компания Zoomlion – лидер по производству строительного оборудования в Китае.

Строительная техника Tiangong. Линейка выпускаемой продукции включает в себя грейдеры, асфальтоукладчики, катки, стабилизаторы грунта, ас-

фальтовые заводы, бульдозеры, колесные погрузчики, фрезы, автобетономесители, бетононасосы.

Строительная техника Changlin. Спектр техники включает в себя фронтальные погрузчики, экскаваторы-погрузчики, автогрейдеры, дорожные катки, мини-погрузчики, подъёмные краны, автобетономесители, асфальтоукладчики.

По организационно-правовой форме «Техсервис-Благовещенск» является акционерным обществом и несёт ответственность по обязательствам всем принадлежащим компании имуществом. Дата регистрации: 05.10.2005. Руководитель – управляющий, индивидуальный предприниматель Попович Евгений Владимирович. Уставной капитал: 10 000 рублей. Численность персонала: 31 человек. Состоит в реестре субъектов малого и среднего предпринимательства, как малое предприятие. Адрес: г. Благовещенск, ул. Пограничная, д. 60-66. Основной вид деятельности по коду ОКВЭД ред. 2: 46.9 – Торговля оптовая неспециализированная. Дополнительные виды деятельности по ОКВЭД 2:

- 28.92: производство машин и оборудования для добычи полезных ископаемых и строительства;
- 45.2: техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств;
- 45.3: торговля автомобильными деталями, узлами и принадлежностями;
- 46.6: торговля оптовая прочими машинами, оборудованием и принадлежностями;
- 47.5: торговля розничная прочими бытовыми изделиями в специализированных магазинах;
- 47.9: торговля розничная вне магазинов, платок, рынков;
- 52.10: деятельность по складированию и хранению;
- 52.24: транспортная обработка грузов.

Далее произведена оценка рынка спецтехники в 2018 году.

Рынок спецтехники в России продолжает активно развиваться. Этому способствует целый ряд факторов: строительство крупных инфраструктурных объектов, стабильность горнодобывающих предприятий, государственная программа субсидирования. Стабильно высокий спрос на горную и строительную технику наблюдается в Сибири и на Дальнем востоке. Машины эксплуатируются для добычи полезных ископаемых и строительства объектов.

Одна из важнейших проблем рынка – повышение базовой ставки утилизационного сбора, направленного на импортную технику. Наиболее ощутимо эта мера отразилась на динамике продаж таких видов техники, как телескопические погрузчики, тяжёлые гидравлические экскаваторы, асфальтовые катки и средние колёсные погрузчики. Такие регулирующие воздействия со стороны государства имеют большое влияние на темпы восстановления рынка и отрасли в целом.

В марте 2018 года муниципалитеты законодательно были ограничены в приобретении импортных машин и оборудования в лизинг, если доступны отечественные аналоги. Благодаря этому планировалось обеспечить работой производственные мощности российских предприятий.

Рост продаж импортной спецтехники в России в 2018 году превысил показатель в 20 % - в значительной степени за счёт импорта машин из Китая. Отечественная техника в плане продаж добавила 18 %, во многом благодаря мерам поддержки государства, льготным лизинговым программам и другим подобным мерам.

Наблюдается тенденция роста спроса на габаритную технику массой до 20 тонн, что эксперты связывают с ужесточением правил грузоперевозок. Специальные дорогостоящие разрешения на перевозку негабарита, штрафы при их отсутствии, затраты средств и времени, связанные с разборкой и сборкой машин – всё это заставляет владельцев техники оказывать предпочтение соответствующей установленным габаритам технике. Также, растёт спрос на многофункциональную технику, позволяющую при смене типов навесного оборудования решать различные задачи.

Спрос на горную технику остаётся стабильно высоким и имеет ярко выраженный региональный характер: наибольшее число таких машин приобретается на Дальнем Востоке. В северных регионах растёт спрос на технику средней и большой мощности, которые способны работать при температурах минус 40 градусов и ниже. Такую комплектацию могут предоставить производители спецтехники в Китае. В 2019 году Китай стал лидером импорта спецтехники в Россию.

В 2019 году при незначительном росте рынка в его отдельных сегментах наблюдался заметный рост. Так, продажи гусеничных экскаваторов в 2019 году выросли на 24,7 %, в отличие от 2018 года, когда этот показатель составил 10 %. Самый впечатляющий рост продемонстрирован в сегменте кранов-манипуляторов – прибавка составила 79 %. Продажи экскаваторов-погрузчиков выросли на 25 %, бульдозеров на 24 %, автокранов на 10 %. В тоже время, сократились объёмы отгрузки в сегментах мини-погрузчиков (-12 %), автогрейдеров (-11,7 %), автобетоновозов (-6 %).

Среди ввезённой в страну иностранной техники лидируют грунтовые катки, фронтальные колёсные погрузчики, асфальтоукладчики, средние гидравлические экскаваторы, мини-погрузчики, автогрейдеры и средние гусеничные бульдозеры. Среди основных видов горного оборудования наименее емким является импорт тяжелых погрузчиков. По итогам рассматриваемого периода в Россию было ввезено 56 машин, что на 7 единиц меньше, чем годом ранее. Импорт больших горных гидравлических экскаваторов показал наихудшие объёмы за последние 3 года, сократившись в январе-ноябре 2019 года на 40 %. А тяжелые бульдозеры и экскаваторы, напротив, продемонстрировали максимальные значения в посткризисный период, с темпами прироста, равными 8,9 % и 23,9 % соответственно.

Далее на рисунке 1 представлены факторы ограничивающие деятельность организаций оптовой торговли из исследования ВШЭ – Деловой климат в оптовой торговле во втором квартале 2019 года.

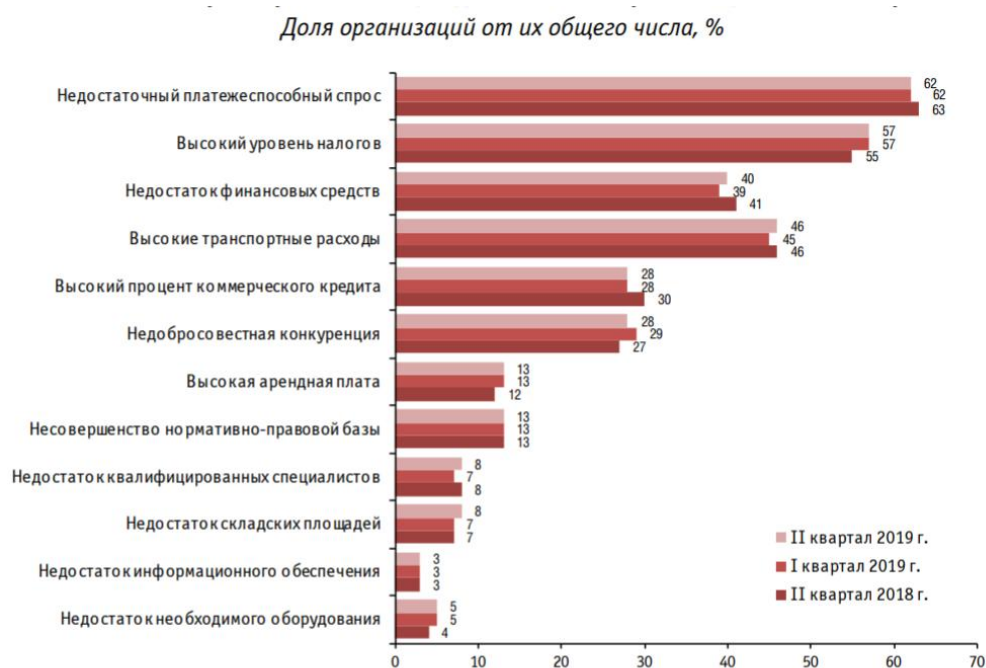


Рисунок 1 – Факторы ограничивающие деятельность организаций оптовой торговли

Таким образом, во II квартале 2019 г. среди основных факторов, лимитирующих деятельность оптовых организаций, руководители выделяли «недостаточный платежеспособный спрос», «высокий уровень налогов», а также «высокие транспортные расходы». По этим факторам была зафиксирована наибольшая доля ответивших респондентов, составившая 62, 57 и 46 %, соответственно.

Вместе с тем необходимо отметить, что в обследуемом периоде, по сравнению с I кварталом т.г., со стороны данных факторов некоторое увеличение интенсивности негативного влияния зафиксировано только по третьему из показателей (увеличение доли респондентов с 45 до 46 %), тогда как по оставшимся двум степень негативного влияния на деятельность организаций осталась на уровне предыдущего квартала.

Одновременно возросла интенсивность негативного влияния на бизнес такого фактора, как недостаток финансовых средств: 40 % респондентов против 39 % отметили ее лимитирующие влияние. Наименее значимыми по негатив-

ному влиянию для бизнеса респонденты отмечали такие факторы, как недостаток квалифицированных специалистов, недостаток складских площадей и необходимого оборудования, а также недостаток информационного обеспечения.

Также, по словам руководителей «Техсервис-Благовещенск» негативным фактором, препятствующим развитию компании, является неграмотное государственное управления в РФ, высокие налоги, плохая поддержка государства.

Далее в таблице 2 представлены внешние факторы микросреды предприятия «Техсервис-Благовещенск».

Таблица 2 – Микрофакторы внешней среды «Техсервис-Благовещенск»

Микрофакторы	Описание
Потребители	Строительные и добывающие компании Амурской области и Забайкальского края Например: ГУП "Южно-Курильское ДУ", НГУП "Дорожник", ООО "Артель старателей", ОАО «Елизовский карьер», УМПП "Якутская Топливо Энергетическая Компания", прииск "Дамбуки", ОАО «Амурдорснаб», ООО Дальневосточная транспортная компания "Амур", ООО «Энергостройсервис»
Конкуренты	ООО «Амур машинери», ООО «Спецтехавто», ООО «АвтоСпецТехника»
Поставщики	Техника и запасные части: «Case construction», «Total», «Урал», «Beezone», «Shaanxi Shacman», «Zoomlion», «Tiangong», «Changlin», «Dae-woo», «Sany», «Doosan» Материалы и сопутствующие товары: «Лукойл», «Роснефть», «Сибур-Русские шины», Тюменский аккумуляторный завод, «Sayerlak»
Посредники	Лизинг: «Универсальная лизинговая компания», ООО «Сименс Финанс», «ТаймЛизинг», «Дельта», «Финансово-Лизинговая Компания «Восток», «БайкалИнвестБанк», ООО «Элемент Лизинг», ГК «Балтийский лизинг». Маркетинговые посредники: Амуринфо, 2Гис, Яндекс, Дром Полиграфия: Бегемот

Таким образом, «Техсервис-Благовещенск» реализует большой ассортимент техники для строительных и добывающих компаний. Крупными конкурентами в г. Благовещенске являются ООО «Амур машинери», ООО «Спецте-

хавто», ООО «АвтоСпецТехника». Поставщиками являются преимущественно китайские производители техники и комплектующих. Посредниками в продвижении являются Амуринфо, 2Гис, Яндекс, Дром, Бегемот. Непосредственно продажа осуществляется без посредников, напрямую с потребителем. Виды: мгновенная продажа, переговоры, коммерческое предложение, заказ, тендеры.

Далее произведён анализ микрофактора внешней среды – конкурентов. Сравнительная таблица прибыли и убытков основных конкурентов «Техсервис-Благовещенск» в 2019 году представлена в таблице 3.

Таблица 3 – Основные конкуренты «Техсервис-Благовещенск»

В тысячах рублей

Показатель	Предприятие			
	«Техсервис-Благовещенск»	«Амур машинери энд сервисес»	«Спецтехавто»	«Автоспецтехника»
Выручка	1276272	5252810	30657	311342
Себестоимость продаж	1171119	3898873	21943	306375
Валовая прибыль	105153	1353937	8714	4967
Коммерческие расходы	73124	450530	1522	0
Прибыль от продаж	32029	679371	7192	4967
Чистая прибыль	7870	495979	1730	3384

Таким образом, предприятие «Техсервис-Благовещенск» находится на втором месте по чистой прибыли, значительно уступая «Амур машинери энд сервисес», которая является официальным дилером спецтехники и комплектующих «Caterpillar» американского производства.

География деятельности: Хабаровский край, Амурская область, Еврейская автономная область.

Корпорация Caterpillar Inc., основанная в 1925 г., — мировой лидер в области производства строительного и добывающего оборудования, дизельных и газовых двигателей, промышленных газовых турбин и дизельноэлектрических локомотивов.

В состав корпорации Caterpillar входит множество других брендов.

В портфеле Caterpillar:

- Землеройно-транспортная, строительная техника, дизельные двигатели, энергетические установки и другие продукты
- Разработка, создание и продажа техники
- Собственные финансовые продукты на рынке, в том числе лизинговые и страховые услуги (через подразделение Cat Financial)

«Амурмашинери энд сервисес» сильный рыночный конкурент, у которого можно перенять положительные тенденции для внедрения в собственное предприятие.

«Спецтехавто» и «Автоспецтехника» уступают «Техсервис-Благовещенск» как по объёмам реализации, так и по чистой прибыли.

Далее в работе представлена экономическая характеристика акционерного общества «Техсервис-Благовещенск». Отчёт о прибылях и убытках представлен в таблице 4.

Таблица 4 – Прибыль и убытки «Техсервис-Благовещенск»

В тысячах рублей

Наименование показателя	Год			Абсолютное отклонение 2019 к 2018	Относительное отклонение 2019 к 2018, %
	2019	2018	2017		
1	2	3	4	5	6
Выручка	1276272	921159	579016	355113	38,55
Себестоимость продаж	1171119	834009	510172	337110	40,4
Валовая прибыль	105153	87150	68844	18003	20,66
Коммерческие расходы	73124	49512	44029	23612	47,69
Прибыль от продаж	32029	37638	24815	-5609	-17,51
Проценты к получению	10418	9165	4885	1253	13,67
Проценты к уплате	24686	23657	24088	1029	4,3
Прочие доходы	34038	27110	47005	6928	25,56
Прочие расходы	44192	46837	51671	-2645	-5,99
Прибыль до налогообложения (балансовая)	7607	3419	946	4188	122,5

Продолжение таблицы 4

1	2	3	4	5	6
Текущий налог на прибыль	2133	1676	183	457	27,27
В т.ч. постоянные налоговые обязательства	4	258	33	-254	-
Изменение отложенных налоговых обязательств	111	56	2168	55	98,2
Изменение отложенных налоговых активов	2507	5659	2562	-3152	-125,7
Чистая прибыль	7870	7458	5493	412	5,52

Таким образом, выручка с 2017 по 2018 год возросла на 59 %, с 2018 по 2019 на 38 %. Себестоимость продаж также росла с 2017 по 2019 год. С 2017 по 2018 увеличившись на 63 %, с 2018 по 2019 год на 40 %. Валовая прибыль возросла с 2017 по 2018 год на 26 %, с 2018 по 2019 год на 20 %. Коммерческие расходы увеличились с 2017 по 2018 год на 12 %, с 2018 по 2019 на 47 %. Прибыль от продаж с 2017 по 2018 год увеличилась на 51 %, но с 2018 по 2019 год снизилась на 17,5 %. Чистая прибыль с 2017 по 2018 возросла на 35 %, с 2018 по 2019 год на 5,5 %.

Внеоборотные и оборотные активы «Техсервис-Благовещенск» представлены в таблице 5.

Таблица 5 – Внеоборотные и оборотные активы «Техсервис-Благовещенск»

В тысячах рублей

Наименование показателя	Год		
	2019	2018	2017
Основные средства	38610	39037	39553
Отложенные налоговые активы	10901	8394	2735

Продолжение таблицы 5

Наименование показателя	Год		
	2019	2018	2017
Всего внеоборотных активов (ос- новной капитал)	49511	47431	42288
Запасы	98238	61795	32189
НДС по приобретённым ценностям	67	122	0
Дебиторская задолженность	248954	285867	313003
Финансовые вложения (за исключе- нием денежных эквивалентов)	42772	39023	30504
Денежные средства и денежные эк- виваленты	19190	2016	3981
Прочие оборотные активы	1444	1455	1167
Итого оборотные активы	410665	390278	380844
Баланс (всего активы)	460176	437709	423132
Пассив			
Долгосрочные обязательства	183811	56459	136515
Краткосрочные обязательства	220767	333520	246346
Чистые активы (собственные сред- ства)	55598	47730	40271
Баланс (всего активы)	460176	437709	423132

Таким образом, основной капитал, который состоит из таких внеоборотных активов, как основные средства и отложенные налоговые активы увели-

чился с 2017 по 2018 год на 12,1 %; с 2018 по 2019 год на 4,3 %. Запасы с 2017 по 2018 год увеличились на 91 %; с 2018 по 2019 год на 58,9 %. Дебиторская задолженность снижалась с 2017 по 2018 на 9 %; с 2018 по 2019 на 14 %. Активы «Техсервис-Благовещенск» с 2017 по 2018 увеличились на 3,4 %; в период с 2018 по 2019 год на 5 %.

Структура активов организации характеризуется соотношением: 10,8 % внеоборотных активов и 89,2 % текущих. Активы организации за весь период увеличились на 37 044 тыс. руб. (на 8,8 %). Отмечая рост активов, необходимо учесть, что собственный капитал увеличился еще в большей степени – на 38,1 %. Опережающее увеличение собственного капитала относительно общего изменения активов следует рассматривать как положительный фактор.

Движение денежных средств «Техсервис-Благовещенск» представлено в таблице 6.

Таблица 6 – Отчёт о движении денежных средств «Техсервис-Благовещенск»

В тысячах рублей

Наименование показателя	Год		
	2019	2018	2017
1	2	3	4
Денежные потоки от текущих операций			
Поступления-всего	1597742	1096046	1034252
Платежи - всего	1616699	1139817	1006566
Сальдо	-18957	-43771	27686
Денежные потоки от инвестиционных операций			
Поступления-всего	74229	27732	30768
Платежи - всего	45761	31913	38025
Сальдо	28468	-4181	-7257
Денежные потоки от финансовых операций			
Поступления-всего	556000	346591	337225

Продолжение таблицы 6

1	2	3	4
Платежи - всего	549777	300604	355853
Сальдо	6223	45987	-18628
Всего сальдо за отчётный год	15734	-1965	1801

Таким образом, сальдо денежных потоков от текущих операций оказалось в плюсе только в 2017 году. С 2017 по 2018 год сальдо снизилось на 71 457 тыс. руб. С 2018 по 2019 год возросло на 24 814 тыс. руб., но всё равно осталось отрицательным. Сальдо потоков от инвестиционных операций было отрицательным в 2017 и 2018 годах. С 2017 по 2018 год сальдо выросло на 3076 тыс. руб. С 2018 по 2019 выросло на 28 649 тыс. руб. Сальдо денежных потоков от финансовых операций с 2017 по 2018 год увеличилось на 64 615 тыс. руб. С 2018 по 2019 сальдо снизилось на 39 764 тыс. руб. Всего сальдо за отчётный год снизилось с 2017 по 2018 на 3766 тыс. руб. С 2018 по 2019 год увеличилось на 17 699 тыс. руб.

2.2 Анализ результатов коммерческой деятельности «Техсервис-Благовещенск»

Финансовые результаты коммерческой деятельности «Техсервис-Благовещенск» представлены в таблице 7.

Таблица 7 – Финансовые результаты

Финансовый показатель	Год			Абсолютное отклонение 2019 к 2018
	2019	2018	2017	
1	2	3	4	5
Рентабельность продаж, % (оптимальная 4 % для данной отрасли)	2,5	4,5	4,86	-2
Рентабельность чистой прибыли, % (нормальная не менее 2 %)	0,6	0,89	0,94	-0,29

Продолжение таблицы 7

1	2	3	4	5
Рентабельность собственного капитала (ROE), %	14,2	15,6	13,6	-1,4
Рентабельность активов (ROA), %	1,71	1,70	1,3	0,01
Коэффициент автономии (норма от 0,5)	0,12	0,11	0,09	0,01
Коэффициент обеспеченности собственными оборотными средствами	0,014	0,001	-0,005	0,013
Коэффициент покрытия инвестиций (норма от 0,7)	0,5	0,23	0,41	0,27
Коэффициент текущей ликвидности (норма от 1,8)	1,86	1,17	1,55	0,69
Рентабельность основного капитала, %	15,36	7,2	2,23	8,16
Коэффициент оборачиваемости	12,99	14,9	17,98	-1,91

Таким образом, рентабельность продаж снижалась с 2017 по 2019 год, в период с 2017 по 2018 на 0,36 %, с 2018 по 2019 год на 2 %. Рентабельность чистой прибыли, также, снижалась в период с 2017 по 2019 год; с 2017 по 2018 на 0,05 %; с 2018 по 2019 на 0,29 %. Рентабельность собственного капитала, в период с 2017 по 2018 год увеличилась на 2 %; с 2018 по 2019 год снизилась на 1,4 %. Рентабельность активов росла с 2017 по 2019 год, в период с 2017 по 2018 на 0,4 %; с 2018 по 2019 на 0,01 %. Рентабельность основного капитала росла в период с 2017 по 2019 год, с 2017 по 2018 год на 4,97 %; с 2018 по 2019 год на 8,16 %. Почти все показатели рентабельности находятся на низком уровне и свидетельствуют о недостаточной эффективности коммерческой деятельности.

Изменение основных показателей финансовой устойчивости «Техсервис-Благовещенск» представлены на рисунке 2.

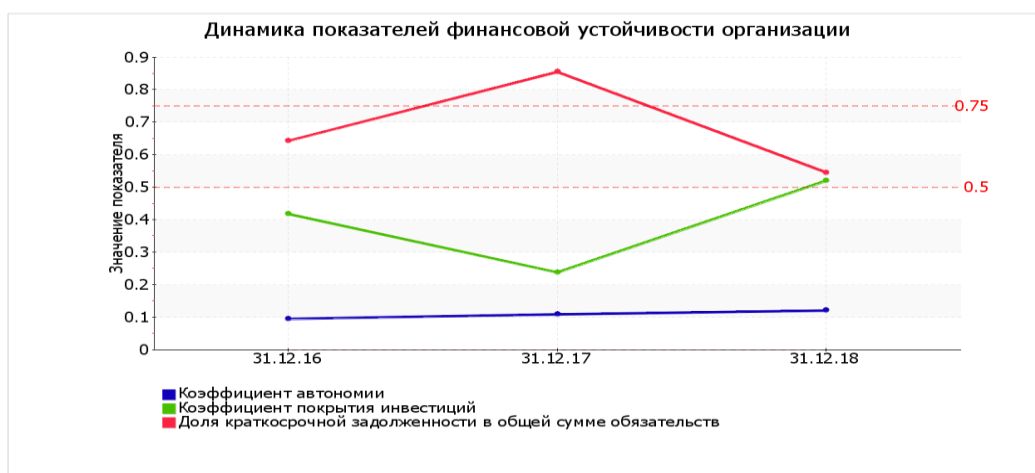


Рисунок 2 – Основные показатели финансовой устойчивости «Техсервис-Благовещенск»

Коэффициент автономии показывает долю активов предприятия, которая обеспечена собственными средствами. В период с 2017 по 2018 год он увеличился на 0,02; с 2018 по 2019 на 0,01. Следовательно, при норме в 0,5 можно сказать, что активы «Техсервис-Благовещенск» недостаточно обеспечены собственными средствами. Коэффициент обеспеченности собственными оборотными средствами был отрицательным в 2017 году, в период с 2017 по 2018 год он вырос на 0,006; с 2018 по 2019 год на 0,013. Если данный коэффициент растёт, то это говорит о том, что: увеличивается финансовая устойчивость предприятия, увеличивается собственный капитал предприятия, уменьшается кредиторская задолженность. Нормальное значение для данного показателя 0,1 и выше, следовательно «Техсервис-Благовещенск» обладает недостаточным количеством собственных средств, для финансирования текущей деятельности.

Коэффициент покрытия инвестиций показывает, какая часть активов инвестируется за счёт долгосрочных источников. В период с 2017 по 2018 коэффициент снизился на 0,18; с 2018 по 2019 вырос на 0,27. Если коэффициент покрытия инвестиций менее 0,7-0,8 – высока вероятность, что предприятие «Техсервис-Благовещенск» не сумеет исполнить обязательства перед контрагентами, поскольку оно прибегло к краткосрочным кредитам и привлечением прочих

заёмных средств со сжатым сроком возврата с целью приобретения внеоборотных активов, не способных к моментальной генерации финансовых средств.

Коэффициент текущей ликвидности показывает, достаточно ли у организации оборотных средств для ведения хозяйственной деятельности и своевременного погашения обязательств, норма данного показателя равна 1,8 и выше. Коэффициент ликвидности был в пределах нормы в 2019 году, в период с 2017 по 2018 он снизился на 0,38; с 2018 по 2019 год вырос на 0,69.

Коэффициент оборачиваемости снижался с 2017 по 2019 год, что говорит о неэффективном функционировании складской системы и сбыта продукции, что в долгосрочной перспективе может привести к потере прибыли.

Таким образом, наблюдается недостаточное значение некоторых коэффициентов финансовой устойчивости «Техсервис-Благовещенск», что свидетельствует о проблемах в коммерческой деятельности.

Далее в таблице 8 представлено сравнение предприятия «Техсервис-Благовещенск» за 2019 год с аналогичными среднеотраслевыми показателями.

Таблица 8 – Сравнение показателей «Техсервис-Благовещенск» со среднеотраслевыми

Финансовая устойчивость организации				
Показатели	«Техсервис-Благовещенск»	Отраслевые показатели		
		Хуже среднего	Среднее	Лучше среднего
1	2	3	4	5
Коэффициент автономии	0,12	$\leq 0,03$	0,16	$\geq 0,43$
	Значение коэффициента хуже среднеотраслевого, не менее половины аналогичных предприятий имеют большую долю собственных средств в капитале. Дисбаланс в пользу заемных средств снижает финансовую устойчивость.			
Коэффициент обеспеч. собств. об. ср.	0,01	$\leq 0,01$	0,13	$\geq 0,38$
	Значение показателя ниже медианы, то есть как минимум у половины аналогичных организаций оборотные средства лучше обеспечены собственным капиталом.			

Продолжение таблицы 8

1	2	3	4	5
Коэффициент обеспеченности запасов	0,06	$\leq 0,08$	0,59	$\geq 1,8$
	Коэффициент обеспеченности запасов показывает степень покрытия имеющихся у организации материально-производственных запасов собственными средствами. Значение показателя существенно хуже среднеотраслевого.			
Коэффициент покрытия инвестиций	0,52	$\leq 0,04$	0,25	$\geq 0,56$
	Значительная доля собственного и долгосрочного заемного капитала в общем капитале организации обеспечила коэффициент покрытия инвестиций, превосходящий среднеотраслевой.			
Платёжеспособность				
Коэффициент текущей ликвидности	1,86	$\leq 1,03$	1,25	$\geq 2,06$
	Утрата платёжеспособности в долгосрочной или среднесрочной перспективе угрожает АО «Техсервис-Благовещенск» меньше, чем большинству сопоставимых организаций.			
Коэффициент быстрой ликвидности	1,41	$\leq 0,68$	0,99	$\geq 1,33$
	Ликвидные активы покрывают краткосрочные обязательства намного полней, чем у подавляющего большинства других предприятий отрасли; риск утраты платёжеспособности в среднесрочной перспективе минимален.			
Коэффициент абсолютной ликвидности	0,28	$\leq 0,01$	0,06	$\geq 0,24$
	Доля краткосрочных обязательств, обеспеченных высоколиквидными активами организации, намного выше, чем у большинства аналогичных предприятий. Это говорит об отсутствии риска кассовых разрывов при погашении текущих обязательств.			
Рентабельность деятельности, %				
Рентабельность продаж	2,51	$\leq 0,74$	2,83	$\geq 6,95$
	Прибыль от продаж в каждом рубле выручке ниже, чем у большинства аналогичных организаций.			
Норма чистой прибыли	0,62	$\leq 0,25$	1,12	$\geq 3,97$

1	2	3	4	5
	Норма чистой прибыли показывает, сколько копеек чистой прибыли получает организация в каждом рубле выручке. У АО «Техсервис-Благовещенск» этот показатель ниже, чем у большинства аналогичных организаций.			
Рентабельность активов	1,75	$\leq 0,86$	4,29	$\geq 13,2$
	Отдача от использования всех активов ниже среднеотраслевой.			
Рентабельность собственного капитала	15,2	$\leq 15,3$	40,1	$\geq 88,6$
	Рентабельность собственного капитала ниже, чем у трех четвертей аналогичных организаций.			
Фондоотдача	32,9	$\leq 79,3$	299	≥ 1168
	Для фондоемких отраслей этот показатель ниже, чем для материалоемких. Фондоотдача организации существенно ниже показателя для аналогичных организаций. На это повлияла в том числе повышенная доля внеоборотных активов.			
Оборачиваемость оборотных активов	114	≥ 188	116	$\leq 68,3$
	Количество дней, необходимых для получения выручки равной среднегодовому остатку оборотных активов, меньше, чем у большинства сопоставимых организаций. Этому способствовала невысокая, по сравнению с конкурентами, доля оборотных активов.			
Оборачиваемость активов	128	≥ 206	124	$\leq 71,1$
	Организация распоряжается всеми имеющимися активами менее эффективно, чем большинство других сравниваемых предприятий.			

Таким образом, показатели предприятия «Техсервис-Благовещенск» превышают среднеотраслевые только по платёжеспособности, все остальные показатели находятся ниже среднеотраслевых.

2.3 Направления совершенствования коммерческой деятельности «Техсервис-Благовещенск»

Для того чтобы оценить ключевые рыночные тенденции отрасли и определить список угроз и возможностей предприятия, составлен PEST-анализ ком-

пании «Техсервис-Благовещенск». Проведенный анализ поможет спланировать долгосрочную стратегию развития предприятия и оценить его макросреду. Для удержания прочных позиций в своей нише, повышения конкурентоспособности и поддержания стабильных продаж необходимо регулярно проводить комплексный PEST-анализ.

Таблица 9 – PEST-анализ «Техсервис-Благовещенск»

Политические	Экономические
1	2
<ul style="list-style-type: none"> – Тесные взаимоотношения РФ и КНР; – Будущая отмена ЕНВД в 2021 году; – Повышение размера минимальной оплаты труда; – Сдача бухгалтерской отчетности в электронном виде; – Слабая поддержка государства предпринимателей в период карантина; – Повышение ставки налога на проценты по дивидендам, что может привести к снижению потока инвестиций; – Предоставление отсрочки по налогам на 6 месяцев в связи с эпидемией; – Уменьшение ставки страховых взносов в 2 раза, с 30 до 15 %; 	<ul style="list-style-type: none"> – Увеличение товарооборота с КНР в 2019 году; – Стагнация российской экономики; – Приемлемый уровень инфляции, который за последние 4 года не превысил 6 %; – Падение цен на нефть; – Снижение промышленного производства стран поставщиков спецтехники; – Высокий риск нового мирового финансового кризиса – Высокая волатильность валют, девальвация рубля; – Нерабочий апрель в 2020 году из-за эпидемии с сохранением заработной платы. Это плохой фактор для работников и предпринимателей. – Плохой инвестиционный климат в РФ; – Низкий уровень безработицы;

1	2
Социо-культурные	Технологические
<ul style="list-style-type: none"> – Снижение уровня рождаемости и повышение уровня смертности населения РФ во всех регионах; – Новая Конституция РФ; – Снижение покупательской способности населения; – Низкая работоспособность молодых людей, снижение желания работать; – Миграция трудоспособного населения с территорий Дальнего Востока в западные регионы РФ 	<ul style="list-style-type: none"> – Предложение внедрения новых технологий в разработку месторождений: снятие верхнего слоя земли не бульдозерами, а экскаваторами; – Оптимизация работы складов с помощью программы, автоматизация деятельности;

Таким образом, в целом можно отметить, что к 2020 году в России высок риск рецессии экономики. Также отмечается плохой инвестиционный климат, отсутствие поддержки предпринимателей и предприятий, которые могут обанкротиться. Введение в апреле 2020 карантина в РФ привело к тому, что многие предприятия приостановили свою деятельность, но должны продолжать выплачивать заработную плату работникам. Из положительных факторов можно отметить низкую безработицу, приемлемый уровень инфляции, увеличение товарооборота РФ и КНР в 2019 году. В 2020 году произойдет снижение товарооборота из-за нарушения логистических цепочек, к которому привела пандемия.

Для выявления конкурентных преимуществ произведен SWOT анализ «Техсервис-Благовещенск», результаты представлены в таблице 10.

Таблица 10 – SWOT анализ «Техсервис-Благовещенск»

Сильные стороны	Слабые стороны
1	2

1	2
<ul style="list-style-type: none"> – Гарантия качества товара; – Широкий ассортимент товаров; – Территориальная близость к крупнейшим производителям спецтехники и комплектующих в Китае, Японии и Корее; – Низкие логистические издержки; – Крупнейший продавец спецтехники в регионе; – Наличие сервисных центров, качественное послепродажное обслуживание. 	<ul style="list-style-type: none"> – Низкая рентабельность продаж; – Высокая себестоимость продаж; – Низкая рентабельность чистой прибыли; – Инвестиции за счёт краткосрочных источников; – Недостаточная обеспеченность собственными средствами; – Низкий коэффициент оборачиваемости.
Угрозы	Возможности
<ul style="list-style-type: none"> – Высокая волатильность курса валют; – Нарушение цепочек поставок из-за пандемии коронавирусной инфекции; – Напряжённая политическая ситуация в России и мире; – Угроза экономических кризисов; – Таможенные пошлины; – Рост цен; – Высокие налоги в РФ; – Высокий курс доллара. 	<ul style="list-style-type: none"> – Оптимизация складов; – Внедрение инновационных технологий в коммерческой деятельности; – Разработка программы снижения издержек; – Сокращение штата и оптимизация.

Таким образом, экономическое состояние «Техсервис-Благовещенск» примерно соответствует среднему по отрасли. Предприятие имеет, как сильные, так и слабые стороны. Слабые стороны можно преобразовать в сильные, если применить грамотное управленческое решение в сфере совершенствования коммерческой деятельности.

Подводя итог можно сказать, что «Техсервис-Благовещенск» это предприятие, входящее в крупную группу компаний «Техсервис» и специализирующееся на оптовой торговле. Компания продаёт различную специальную и строительную технику, а также комплектующие производства Китая, Италии, Германии, Кореи, России, Японии. Благодаря партнерским связям, компания имеет весомую поддержку в поставках, продвижении лучшей продукции и сервисной поддержке на российском рынке.

В результате проведенного анализа основных финансовых показателей компании «Техсервис-Благовещенск» было выявлено, что в период с 2018 по 2019 год увеличилась выручка (38,55 %), валовая (20,86 %) и чистая прибыль (5,52 %), снизились прочие издержки (- 5,99 %), что можно характеризовать, как положительное явление. Но также значительно возросла себестоимость продаж (40,4 %) и коммерческие расходы (47,69 %), снизилась прибыль от продаж (- 17,51 %), выросли прочие расходы (25,56 %), что негативно сказалось на показателях рентабельности. Также снизился коэффициент оборачиваемости запасов, что говорит о неэффективной коммерческой деятельности в сфере оптимизации складов. Высокая себестоимость продаж обусловлена разницей курса валют, так как покупка спецтехники и комплектующих осуществляется в долларах, а продажа по курсу ЦБ РФ. Высокие коммерческие расходы связаны с выплатой высоких заработных плат и социальную ориентированность компании.

В период с 2018 по 2019 год практически все показатели рентабельности снизились, либо незначительно увеличились. Важно отметить в 2019 году низкую рентабельность продаж (2,5 %) при норме в 4 % и рентабельность чистой прибыли (0,6 %) при норме не менее 2 %. В целом, данные показатели не достигают уровня нормы, что можно характеризовать, как негативный фактор в деятельности предприятия.

При анализе коэффициентов финансовой устойчивости было выявлено, что активы «Техсервис-Благовещенск» недостаточно обеспечены собственными средствами и предприятие обладает недостаточным количеством собствен-

ных средств, для финансирования текущей деятельности. Также важно отметить, что большая часть активов инвестируется за счёт краткосрочных, а не долгосрочных источников.

После проведения PEST и SWOT анализов были выявлены следующие проблемы:

- низкая рентабельность продаж;
- высокая себестоимость продаж;
- низкая рентабельность чистой прибыли;
- инвестиции за счёт краткосрочных источников;
- недостаточная обеспеченность собственными средствами;
- низкий коэффициент оборачиваемости.

А также возможности решения выявленных проблем:

- повышение квалификации (переобучение) сотрудников;
- внедрение инновационных технологий в коммерческой деятельности;
- разработка программы снижения издержек;
- автоматизация деятельности.

3 РАЗРАБОТКА КОМПЛЕКСА МЕР ПО ПОВЫШЕНИЮ ЭФФЕКТИВНОСТИ КОММЕРЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ «ТЕХСЕРВИС-БЛАГОВЕЩЕНСК»

3.1 Инвестиционный проект по совершенствованию коммерческой деятельности «Техсервис-Благовещенск»

В результате проведённого анализа предприятия «Техсервис-Благовещенск» был выявлен ряд проблем, таких как: низкая рентабельность продаж, прибыли; высокая себестоимость продаж и коммерческие расходы. Также руководством компании назывались внешние факторы, на которые предприятие не может повлиять, такие как: высокие налоги, высокий курс доллара. Поэтому принято решение оптимизировать коммерческие расходы, которые включают заработные платы и складские операции. Решение данных проблем предполагается достичь с помощью мероприятий представленных в таблице 11. Программа Forecast NOW поможет распределить запасы между филиалами и главным складом даже в условиях дефицита. Рассчитывает внутренние перемещения с учётом затрат на транспортировку, разнице цен, излишков и дефицитов. Распределит дефицитные запасы по филиалам, чтобы улучшить доступность и рентабельность.

Таблица 11 – Инвестиционный проект по совершенствованию коммерческой деятельности «Техсервис-Благовещенск»

Наименование	Содержание	Затраты, тыс. руб.	Срок исполнения
1	2	3	4
Внедрение программы Forecast NOW	Автоматизированная программа по оптимизации товарных запасов. Программа прогнозирует спрос и реальные необходимые запасы.	3500	2020

1	2	3	4
Сокращение штата	В результате внедрения программы Forecast NOW оптимизируется количество рабочих мест, сократить 7 рабочих мест.	-	2020
Снизить маркетинговые затраты	Необходимо снизить затраты на продвижение и рекламу, использовать бесплатные ресурсы сети Интернет	-	2020

Forecast NOW – программа для прогнозирования спроса и оптимизации товарных запасов. Большинство российских компаний используют методы прогнозирования спроса, которые устарели 10-15 лет назад: экспоненциальное сглаживание, ARIMA, скользящая средняя, метод Хольта-Винтерса и другие. Они не только морально устарели, но и не являются эффективными при решении задачи управления запасами. Система учитывает риски дефицита, списания испорченной продукции, штрафов за недопоставку, затраты на хранение.

Также, программа учитывает точные даты доставки товаров в пути и сроки годности партий. При прогнозе остатка запасов на дату привоза Forecast NOW учитывает точные даты поступления товаров от поставщика и со своих складов. Берёт во внимание изменение этих дат, если произошёл срыв сроков поставки или изменение объёмов фактической реализации.

Forecast NOW сформирует заказы и поможет выстроить план на будущее. Для отдела закупок автоматически сформируется заказ с учётом транспортных и финансовых ограничений по критериям максимизации прибыли и оборачиваемости. На предприятии «Техсервис-Благовещенск» в период с 2018 по 2019 год наблюдалось снижение коэффициента оборачиваемости, это говорит о том, что падают продажи и запасы начинают залёживаться. Для отдела финансов

программа составит долгосрочный план с оценкой бюджета, ёмкости склада, нагрузки на транспорт и приёмку.

Forecast NOW может прогнозировать спрос в натуральных и денежных единицах. Можно посчитать результаты продаж при определённых параметрах и узнать, какой объём запасов для этого нужен.

Для работы с Forecast NOW на предприятии «Техсервис-Благовещенск» будут обучаться специальные сотрудники, обучение входит в цену программы. Все действия сотрудников логируются, их можно проследить и проанализировать их обоснованность. Все автоматические подгружаемые данные из систем учёта продаж проходят проверку целостности и корректности, третьи лица не имеют доступа к данным клиента и каким либо показателям их деятельности.

Внедрение программы происходит за 3 месяца, включая тестирование и обучение. Внедрение включает в себя предварительное исследование, интеграцию с учётной системой и последующую настройку программного обеспечения. На первых этапах происходит демонстрация и имитационное моделирование. Далее происходит установка на сервер и проводится интеграция с системой учёта продаж. Затем выделяются типовые операции для каждого вида сотрудников: товароведов, закупщиков, ИТ-специалистов и происходит их обучение работы с программой на реальных данных, обучение составляет 10 семинаров за год.

По мнению экспертов были выявлены следующие преимущества Forecast NOW по сравнению с другими программами-аналогами:

- программа экономит до 10 раз больше своей стоимости, стоимость существенно ниже аналогов;
- быстрое внедрение (от 2 недель до 2 месяцев) в процессе которого возможна интеграция с учётной системой с автоматическим обменом данными;
- в программе использованы общепринятые в зарубежной практике методы и алгоритмы, одобренные российскими специалистами;
- программа проста в использовании, обучение входит в стоимость;
- полная техническая поддержка и обратная связь;

- своевременное обновление и внедрение новых тенденций и технологий;
- быстрый и точный расчёт оптимального товарного запаса. При расчётах учитываются: маркетинговые акции, разовые продажи, дефицит, возможность восстановления спроса;
- широкий инструментарий для анализа и прогнозирования.

Итоговая стоимость программы определяется после предварительного исследования при получении всех необходимых данных. Цена может достигать 10 млн. руб. Таким образом, со слов руководителя предприятия «Техсервис-Благовещенск», цена составит 3,5 млн. руб. Указанные мероприятия позволят, в результате автоматизации процессов, снизить издержки и повысить рентабельность предприятия.

3.2 Результаты мероприятий повышения эффективности коммерческой деятельности «Техсервис-Благовещенск»

Далее рассчитана окупаемость с помощью общей формулы окупаемости инвестиций. ROI показывает рентабельность вложений:

$$ROI = \frac{((\text{Выручка} - \text{Себестоимость}) \times \text{Период})}{\text{Сумма инвестиций}} \times 100 \% \quad (1)$$

При фактических затратах взят план выручки на 15% выше той, что была за предыдущий год. Окупить затраты планируется за год. Данные для расчёта ROI представлены в таблице 12.

Таблица 12 – Окупаемость инвестиций

Показатель	Факт	План	Абсолютное отклонение	Относительное отклонение, %
1	2	3	4	5

1	2	3	4	5
Выручка, тыс. руб.	1276272	1467712	191440	114,9
Себестоимость продаж, тыс. руб.	1171119	1174619	3500	100,29
Валовая прибыль, тыс. руб.	105153	293093	187940	278,73

Таким образом, получается $ROI = 100,489 \%$, что говорит о полной окупаемости вложений.

В результате внедрения программы Forecast NOW по автоматизации и оптимизации складских процессов, сокращения штата и снижения издержек прогнозируются следующие результаты, которые представлены в таблице 13.

Таблица 13 – Изменение показателей, в результате внедрения мероприятий

Финансовый показатель	Год		Абсолютное отклонение 2020 к 2019
	2019	2020	
Рентабельность продаж, %	2,5	15,62	+13,12
Рентабельность чистой прибыли, %	0,6	10,72	+10,12
Выручка, тыс. руб.	1276272	1467712	+191440
Себестоимость продаж, тыс. руб.	1171119	1174619	+3500
Валовая прибыль, тыс. руб.	105153	293093	+187940
Коммерческие расходы, тыс. руб.	73124	63724	-9400
Прибыль от продаж, тыс. руб.	32029	229369	+197340
Чистая прибыль, тыс. руб.	7870	157358	+149488
Запасы, тыс. руб.	98238	94238	-3000
Коэффициент оборачиваемости запасов	12,99	13,5	+0,5

Таким образом, в результате внедрения программы оптимизации товарных запасов Forecast NOW на предприятии «Техсервис-Благовещенск», произошёл процесс автоматизации деятельности, в результате которого в период с 2019 по 2020:

- коммерческие расходы снизились на 9400 тыс. руб.;
- валовая прибыль возросла на 187940 тыс. руб.;
- прибыль от продаж возросла на 197340 тыс. руб.;
- чистая прибыль выросла на 149488 тыс. руб.;
- коэффициент оборачиваемости повысился на 0,5 до 13,5;
- рентабельность чистой прибыли возросла на 10,12 %;
- рентабельность продаж повысилась на 13,12 %

Таким образом, современные технологии стали неотъемлемой частью жизни не только отдельно взятого человека, но и всего общества в целом. Бизнес-технологии являются совокупностью методов, специально разработанных приёмов, которые включают в себя использование инноваций, технологических решений, способствующих дальнейшему развитию определённого предприятия. Для предприятия «Техсервис-Благовещенск» таким решением выступила программа Forecast NOW значительно оптимизирующая процессы, а также упрощающая процесс управления. Использование современных технологий на предприятии позволяет существенно расширить возможности, а также создать благоприятную почву для открытия новых долгосрочных перспектив.

Представим сводную таблицу итогов.

Таблица 14 – Сводная таблица итогов

Выявленные проблемы «Техсервис-Благовещенск»	Мероприятия по совершенствованию коммерческой деятельности	Ожидаемый результат
1	2	3

Продолжение таблицы 14

1	2	3
<p>Низкая рентабельность продаж;</p> <p>Низкая рентабельность чистой прибыли;</p> <p>Снижение коэффициента оборачиваемости, залёживание запасов</p>	<p>Внедрение программы Forecast NOW</p> <p>Снижение маркетинговых затрат</p>	<p>Рост выручки;</p> <p>Рост прибыли;</p> <p>Повышение оборачиваемости товарных запасов;</p> <p>Рост рентабельности продаж;</p> <p>Рост рентабельности чистой прибыли</p>
<p>Значительные затраты на оплату труда работникам</p>	<p>Сокращение рабочих мест за счёт автоматизации</p>	<p>Снижение коммерческих расходов, повышение выручки</p>

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Таким образом, подводя итог можно сказать, что коммерческая деятельность представляет собой обширную сферу оперативно-организационной деятельности торговых организаций и предприятий, направленную на совершение процессов купли-продажи товаров для удовлетворения спроса потребителей и получения максимальной прибыли.

А для получения максимального эффекта от деятельности предприятия необходимо постоянно проводить работу по совершенствованию коммерческой деятельности: повышению прибыли и снижению издержек. Разработка мероприятий по совершенствованию должна базироваться на результатах оценки эффективности коммерческой деятельности по всем её направлениям.

Обобщающие показатели эффективности коммерческой деятельности фирмы в целом определяются сопоставлением объёма всех материальных ресурсов и конечного результата деятельности: рентабельность капитала предприятия, оборачиваемость, издержки. Отслеживание изменений данных показателей и причин, вызывающих подобные изменения, является главной задачей.

Целью курсовой работы был анализ эффективности коммерческой деятельности «Техсервис-Благовещенск», выявление проблем и вынесение, управленческих решений по устранению, улучшению и совершенствованию коммерческой деятельности.

Для осуществления данной цели были выполнены следующие задачи:

- рассмотрены теоретические аспекты и методы повышения эффективности коммерческой деятельности;
- оценена эффективность коммерческой деятельности акционерного общества «Техсервис-Благовещенск»;
- разработаны мероприятия по совершенствованию коммерческой деятельности «Техсервис-Благовещенск»;
- выполнен прогноз экономической эффективности с учётом затрат.

«Техсервис-Благовещенск» это предприятие, входящее в крупную группу компаний «Техсервис» и специализирующееся на оптовой торговле. Компания продаёт различную специальную и строительную технику, а также комплектующие производства Китая, Италии, Германии, Кореи, России, Японии. Благодаря партнерским связям, компания имеет весомую поддержку в поставках, продвижении лучшей продукции и сервисной поддержке на российском рынке.

В результате проведенного анализа основных финансовых показателей компании «Техсервис-Благовещенск» было выявлено, что в период с 2018 по 2019 год увеличилась выручка (38,55 %), валовая (20,86 %) и чистая прибыль (5,52 %), снизились прочие издержки (- 5,99 %), что можно характеризовать, как положительное явление. Но также значительно возросла себестоимость продаж (40,4 %) и коммерческие расходы (47,69 %), снизилась прибыль от продаж (-17,51 %), выросли прочие расходы (25,56 %), что негативно сказалось на показателях рентабельности. Также снизился коэффициент оборачиваемости запасов, что говорит о неэффективной коммерческой деятельности в сфере оптимизации складов. Высокая себестоимость продаж обусловлена разницей курса валют, так как покупка спецтехники и комплектующих осуществляется в долларах, а продажа по курсу ЦБ РФ. Высокие коммерческие расходы связаны с выплатой высоких заработных плат и социальную ориентированность компании.

В период с 2018 по 2019 год практически все показатели рентабельности снизились, либо незначительно увеличились. Важно отметить в 2019 году низкую рентабельность продаж (2,5 %) при норме в 4 % и рентабельность чистой прибыли (0,6 %) при норме не менее 2 %. В целом, данные показатели не достигают уровня нормы, что можно характеризовать, как негативный фактор в деятельности предприятия.

При анализе коэффициентов финансовой устойчивости было выявлено, что активы «Техсервис-Благовещенск» недостаточно обеспечены собственными средствами и предприятие обладает недостаточным количеством собственных средств, для финансирования текущей деятельности. Также важно отме-

тять, что большая часть активов инвестируется за счёт краткосрочных, а не долгосрочных источников.

После проведения PEST и SWOT анализов были выявлены следующие проблемы:

- низкая рентабельность продаж;
- высокая себестоимость продаж;
- низкая рентабельность чистой прибыли;
- инвестиции за счёт краткосрочных источников;
- снижение коэффициента оборачиваемости запасов;
- недостаточная обеспеченность собственными средствами.

А также возможности решения выявленных проблем:

- повышение квалификации (переобучение) сотрудников;
- внедрение инновационных технологий в коммерческой деятельности;
- разработка программы снижения издержек;
- автоматизация деятельности.

Для повышения эффективности коммерческой деятельности «Техсервис-Благовещенск» были проведены следующие мероприятия: внедрение программы Forecast NOW, сокращение штата в результате автоматизации, снижение маркетинговых издержек. После внедрения программы оптимизации товарных запасов Forecast NOW на предприятии «Техсервис-Благовещенск»:

- себестоимость продаж снизилась на 5000 тыс. руб.;
- коммерческие расходы снизились на 9400 тыс. руб.;
- валовая прибыль возросла на 1500 тыс. руб.;
- прибыль от продаж возросла на 10900 тыс. руб.;
- чистая прибыль выросла на 6936 тыс. руб.;
- коэффициент оборачиваемости повысился на 0,5 до 13,5;
- рентабельность чистой прибыли возросла на 0,56 %;

– рентабельность продаж повысилась на 0,87 %

Таким образом, использование современных технологий на предприятии позволяет существенно расширить возможности, а также создать благоприятную почву для открытия новых долгосрочных перспектив.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

- 1 Антонов, Г.Д. Управление конкурентоспособностью организации: Учебное пособие / Г.Д. Антонов, В.М. Тумин, О.П. Иванова. – М.: Издательский Дом "ИНФРА-М"; М.: ООО "Научно-издательский центр ИНФРА-М", 2012. - 300 с.
- 2 Арутюнова, Д.В. Стратегический менеджмент: учебное пособие / Д.В. Арутюнова. – Таганрог: Издательство ТТИ ЮФУ, 2013. – 122 с.
- 3 Аксенов, А.П. Экономика предприятия: учебник / А.П. Аксенов, И.Э. Берзинь, Н.Ю. Иванова. - М.: КноРус, 2013. - 350 с.
- 4 Азжеурова, М.В. Коммерческая деятельность предприятия: сущность, задачи и функции / М.В. Азжеурова // Наука и Образование. – 2020. – №1. – С. 144.
- 5 Белов, П.Г. Управление рисками, системный анализ и моделирование в 2 Т: Учебник и практикум / П. Г. Белов. - М. : Издательство Юрайт, 2015. - 732 с.
- 6 Беляевский, И.К. Организация коммерческой деятельности: учебник / И.К. Беляевский. – М.: Издательство Юрайт, 2015. - 278 с.
- 7 Васин, К.Н. Снижение уровня неопределенности внешней среды на основе внедрения технологических и маркетинговых инноваций / К.Н.Васин// Финансовая аналитика: проблемы и решения, - 2013. - № 42.– С. 56-67.
- 8 Ващекин, А.Н. Оптовая коммерческая деятельность: функции и задачи в условиях кросс – санкций / А.Н. Ващекин // Новая наука: Теоретический и практический взгляд. – 2016. – №2. – С. 32.
- 9 Володько, О.В. Экономика организации: учебное пособие/ О.В. Володько, Р.Н. Грабар, Т.В. Зглюй.— Минск: Выш. школа, 2015.— 400 с.
- 10 Головачев, А.С. Экономика организации (предприятия): учебное пособие/ А.С. Головачев — Минск: Выш. школа, 2015.— 688 с.
- 11 Гаврилов, Л.П. Организация коммерческой деятельности: учебное пособие / Л.П. Гаврилов. – М.: Издательство Юрайт, 2020. – 477 с.

12 Дашков, Л.П. Организация, технология и проектирование предприятий (в торговле): учебник для бакалавров / Л.П. Дашков, В.К. Памбухчиянц, О.В. Памбухчиянц. - М.: Дашков и К, 2015. - 456 с.

13 Дашков, Л.П. Организация и управление коммерческой деятельностью: учебник для бакалавров / Л.П. Дашков, О.В. Памбухчиянц. - М.: Дашков и К, 2015. - 400 с.

14 Денисова, А.Л. Организация коммерческой деятельности. Управление запасами: учебное пособие / А.Л. Денисова. – Тамбов, 2012. - 217 с.

15 Долина, Н.Н. Влияние факторов микросреды на маркетинг организации / Н.Н. Долина // Научные записки ОрелГИЭТ, 2010 . - № 1. – С. 87-95.

16 Драчева, Е. Л. Коммерческое предприятие, планировка, организация: учебник / Е. Л. Драчева. – М.: Издательский центр «Академия», 2011. – 288 с.

17 Душкина, М.А. PR и продвижение в маркетинге. Коммуникации и воздействие, технологии и психология: учебное пособие / М.А. Душкина. - М.: Издательство Юрайт, 2015. - 692 с.

18 Егорова, Е.Н. Коммерческая деятельность: учебное пособие / Е.Н. Егорова, Е.Ю. Логинова. – Саратов, 2015. – 159 с.

19 Жиделева, В.В. Экономика предприятия: учебное пособие / В.В. Жиделева, Ю.Н. Каптейн. - М.: ИНФРА-М, 2012. - 133 с.

20 Ильин, А.И. Планирование на предприятии: учебное пособие / А.И. Ильин. – Мн.: Новое знание, 2016. – 668 с.

21 Иванова, С. Продажи на 100 %: эффективные техники товаров и услуг / С. Иванова. – М.: Альпина Паблишен, 2016. – 278 с.

22 Киселёва, Е.Н. Организация коммерческой деятельности по отраслям и сферам применения: учебное пособие / Е.Н. Киселёва, О.Г. Буданова. – М.: Издательство Юрайт, 2015. – 187 с.

23 Киселёва, Л.Г. Экономический анализ и оценка результатов коммерческой деятельности: учебное пособие / Л.Г. Киселёва. – Саратов, 2017. – 99 с.

- 24 Ковалев, В. В. Организация, технология, проектирование коммерческого предприятия: учебное пособие / В. В. Ковалев. – М.: Экономика, 2014. – 384 с.
- 25 Коротков, Э.М. Менеджмент: Учебник для бакалавров / Э. М. Коротков. - 3-е изд., пер. и доп. - М.: Издательство Юрайт, 2014. - 684 с.
- 26 Куимова, В.В. Организация коммерческой деятельности в инфраструктуре рынка: учебник / В.В. Куимова. — М.: ИНФРА-М, 2018. — 537 с.
- 27 Кузнецова, И.Д. Совершенствование коммерческой деятельности торговых предприятий / И.Д. Кузнецова // Проблемы экономики, финансов и управления производством. – 2014. – №35. – С. 7
- 28 Маклаков, Г. В. Эффективность коммерческой деятельности: монография / Г. В. Маклаков. – М. : Дашков и К, 2016. - 232 с.
- 29 Молоткова, Н.В. Организация, технология и проектирование коммерческих предприятий: учебное пособие. Тамбов, 2014. – 157 с.
- 30 Новаков, А.А. Секреты розничной торговли: вопросы и ответы / А.А. Новаков.- М.: Инфра-Инженерия, 2013.- 464 с.
- 31 Орлов, И.В. Оценка результативности деятельности коммерческих организаций по видам экономической деятельности / И.В. Орлов // Исследование различных направлений современной науки Материалы XXXVI Международной научно-практической конференции. – 2018. – С. 123-128.
- 32 Пигунова, О.В. Коммерческая деятельность предприятия: учебник / О.В. Пигунова, С.Н. Виноградова. – Минск: Выш. школа. 2014. – 364 с.
- 33 Панкратов, Ф.Г. Коммерческая деятельность: учебник / Ф.Г. Панкратов, Н.Ф. Солдатова. – М.: Дашков и К, 2014. – 500 с.
- 34 Пигунова, О. В. Стратегия организации торговли: учебное пособие / Пигунова О.В., Бондаренко О.Г. - Мн.:Выш. школа, 2017. - 174 с.
- 35 Пайдемирова, А.Е. Роль и значение коммерческой деятельности предприятия / А.Е. Пайдемирова // Экономика и эффективность организации производства. – 2018. – №27. – С. 13.
- 36 Русецкая Л.С. Влияние инновационной деятельности на эффектив-

ность деятельности коммерческой организации / Л.С. Русецкая // Тезисы докладов 49 Международной научно-технической конференции преподавателей и студентов. – 2016. – С. 49.

37 Савенкова, Н.С. Совершенствование коммерческой деятельности предприятия / Н.С. Савенкова // Проблемы и перспективы развития инновационного предпринимательства. – 2017. – С. 115.

38 Семирханова, О.Н. Совершенствование организации коммерческой деятельности на предприятии / О.Н. Семирханова // Вестник Ульяновской государственной сельскохозяйственной академии. – 2013. – №3. – С. 5.

39 Тимофеева, С.А. Экономическая эффективность деятельности коммерческих организаций: понятие, методы и совершенствование / С.А. Тимофеева // Научные записки Орел ГИЭТ. – 2013. – №2. – С. 37.