

УДК 338.46

***ЭКОНОМИЧЕСКАЯ ЭФФЕКТИВНОСТЬ КОММЕРЧЕСКИХ  
ОРГАНИЗАЦИЙ СФЕРЫ УСЛУГ И ПУТИ ЕЕ ПОВЫШЕНИЯ***

***Капелюк З.А.***

*д-р. экон. наук, профессор,*

*Сибирский университет потребительской кооперации (СибУПК),*

*Россия, Новосибирск*

***Рогаткова Е.Ю.***

*магистрант,*

*Сибирский университет потребительской кооперации (СибУПК),*

*Россия, Новосибирск*

**Аннотация**

В статье рассматриваются основные подходы к анализу экономической эффективности и проводится анализ организаций, предоставляющих услуги парикмахерских и салонов красоты престиж и премиум класса в Российской Федерации. Целью исследования является анализ экономической эффективности российских компаний данной сферы услуг и выработка мероприятий по ее повышению. Отмечается, что за 2019-2021 годы наблюдается значительное снижение их экономической эффективности. На основе полученных результатов разрабатываются рекомендации с применением инструментов бизнес-анализа для улучшения экономической эффективности организаций сферы услуг.

**Ключевые слова:** экономическая эффективность, оценка эффективности, организации сферы услуг, бизнес, Российская Федерация.

***ECONOMIC EFFICIENCY IN SERVICE INDUSTRIES AND WAYS OF ITS  
IMPROVEMENT***

***Kapelyuk Z.A.***

*D. Sc., Professor*

*Siberian University of Consumer Cooperation,*

*Russia, Novosibirsk*

***Rogatkova E.U.***

*graduate student,*

*Siberian University of Consumer Cooperation,*

*Russia, Novosibirsk*

### **Abstract**

The article considers the main approaches of economic efficiency, examining in premium class beauty industry in the Russian Federation. The aim of research is to analyze Russian service industries and suggest measures of improvement. Research suggests that there is a decrease of their economic efficiency in 2019-2021. Based on the results, the recommendations are provided using business analysis tools.

**Keywords:** economic efficiency, effectiveness evaluation, service industries, business, Russian Federation.

Несмотря на довольно недолгий период ковидных ограничений, многие субъекты предпринимательства столкнулись с серьезными проблемами снижения эффективности и были вынуждены проводить реорганизацию бизнес-процессов, чтобы обеспечить выживаемость собственного бизнеса. Для стабилизации кризисной ситуации многие из них приняли решение о переходе на цифровой формат или другие способы бесконтактного обслуживания. Тем не менее, не все сферы бизнеса смогли перестроиться под новые условия в связи с особенностями предоставляемых услуг. Так, наблюдается негативная динамика по численности малых компаний: за период 2019-2020 гг. количество организаций в абсолютном отклонении снизилось на 12 тыс. организаций [3].  
Вектор экономики | [www.vectoreconomy.ru](http://www.vectoreconomy.ru) | СМИ Эл № ФС 77-66790, ISSN 2500-3666

По этой причине необходимо провести оценку экономической эффективности малого бизнеса в Российской Федерации.

Цель исследования – анализ экономической эффективности организаций сферы услуг в Российской Федерации и выработка процедур по ее повышению. Новизна исследования предполагает исследование сферы услуг, в особенности организаций, предоставляющих услуги парикмахерских и салонов красоты престиж и премиум класса в Российской Федерации.

Периодическое проведение процедуры оценки экономической эффективности в организации повышает эффективность ее деятельности за счет выявления изменений показателей и анализа возможных причин данных изменений, на основе которых высшим руководством осуществляется выработка управленческих решений по стабилизации бизнес-процессов в компании.

Проведение оценки экономической эффективности зависит от выбранных целей и методов анализа. В экономической практике существуют разные подходы к оценке экономической эффективности: затратный, ресурсный, комплексный, финансовый, стоимостный и процессный [5]. Последние три подхода активно используются в зарубежной практике бизнес-анализа и направлены в основном на оценку определенной сферы бизнеса и ее бизнес-процессов, организацию процедур для их улучшения. В большинстве случаев для общей оценки деятельности компании используются первые два подхода. Для затратного подхода характерно сравнение результатов деятельности компании, выраженных в полученной прибыли, с суммой совокупных затрат или потребленных ресурсов за отчетный период.

Для руководителей коммерческих организаций важным показателем является принесенная прибыль, поскольку изменение данного показателя свидетельствует о возможных проблемах в компании, что в дальнейшем мотивирует высшие руководящие органы на проведение более подробной

оценки деятельности всей организации с последующей реорганизацией всех структур управления в ней.

Для исследования были отобраны компании, которые расположены в крупных городах (Москва, Санкт-Петербург, Новосибирск) и входят в реестр субъектов малого предпринимательства Российской Федерации. Данные организации относятся к категории престиж и премиум класса, что позволяет судить об их высокой ценовой политике и качестве сервиса. Рассмотрим изменение чистой прибыли для компаний, предоставляющих парикмахерские услуги и услуги салонов красоты в Российской Федерации за последние несколько лет (рисунок 1).

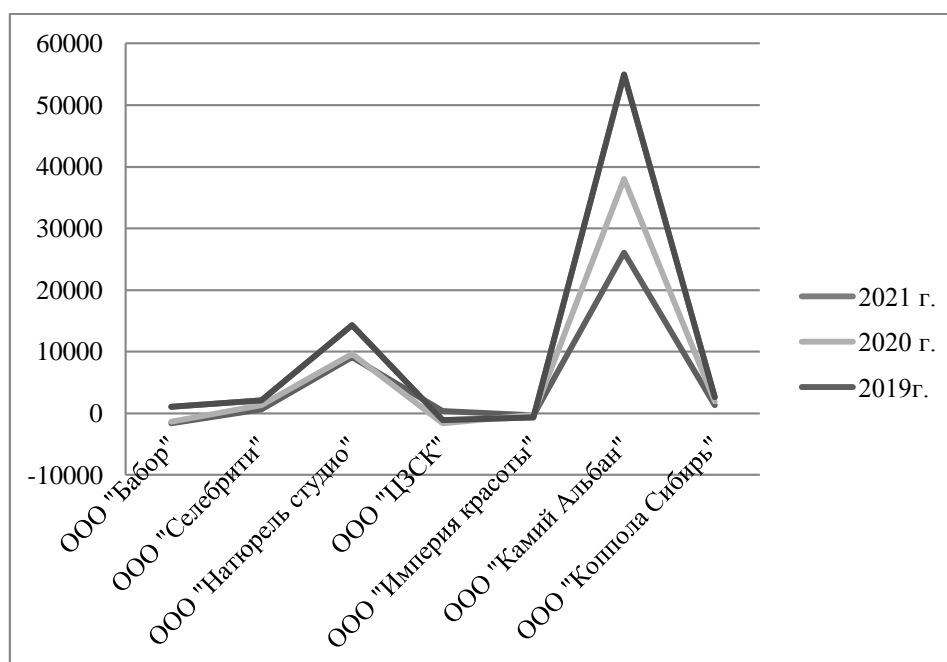


Рис. 1 – Динамика чистой прибыли салонов престиж и премиум класса в Российской Федерации за 2019-2021 гг., тыс.руб. (составлено авторами на основе источника [1])

Из рисунка 1 видно, что в большинстве случаев наблюдается снижение показателя чистой прибыли у салонов престиж и премиум класса в 2020 году по сравнению с 2019 годом, что свидетельствует о сильном влиянии внешней среды на деятельность этих организаций. В 2021 году отмечается рост данного показателя, что свидетельствует об успешной стратегии руководства компаний,

а также эффективности проводимых мер поддержки государства, связанных со снижением налоговой нагрузки [4].

На основе затратного подхода рассмотрим изменение экономической эффективности для данных компаний (рисунок 2).

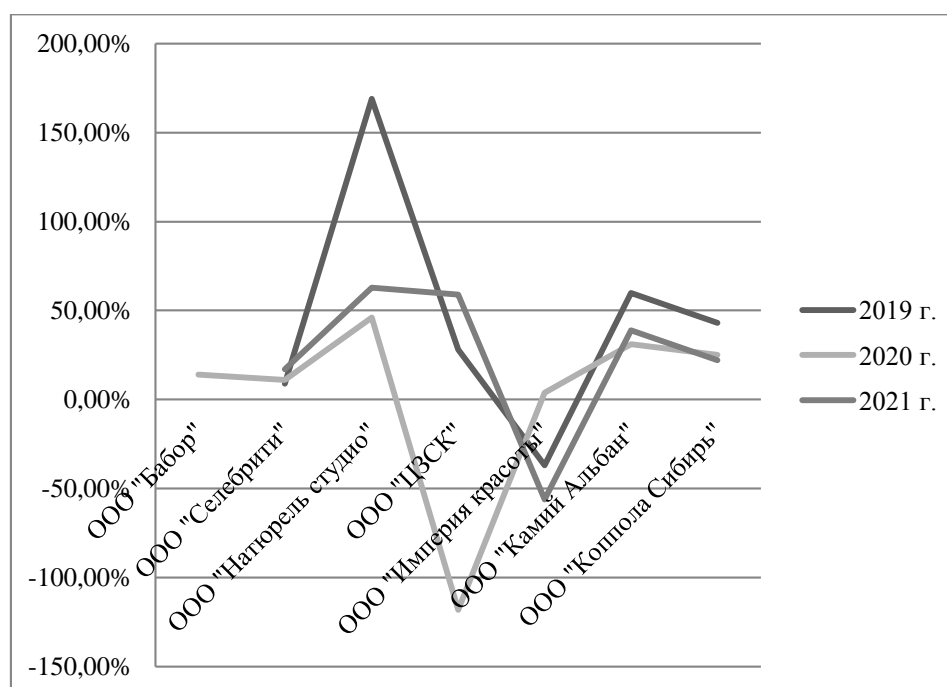


Рис. 2 – Динамика экономической эффективности салонов премиум класса в Российской Федерации за 2019-2021 гг., % (составлено авторами на основе источника [1])

На основе данных можно судить о том, что организациям данной сферы деятельности свойственны невысокие показатели экономической эффективности. За 2019-2020 наблюдается падение данного показателя у всех организаций по причине снижения прибыли компаний и роста затрат на поддержание их деятельности. Наиболее высокие показатели эффективности отмечаются у московской компании «Натюрель студио»: за 2020-2021 годы наблюдается рост данного показателя на 17%, что позволяет судить об успешной стратегии управления.

Для оценки эффективности выбрано ООО «Посольство красоты» (г. Новосибирск). Данная организация предоставляет комплексные косметические и SPA-процедуры, услуги маникюра и педикюра, разные виды парикмахерских услуг. В процессе оценки ООО «Посольство красоты» были проанализированы следующие показатели: динамика прибыли, показатели ликвидности, финансовой независимости, динамика и состав основных и оборотных средств, трудовые ресурсы компании.

В процессе оценки ООО «Посольство красоты» были проанализированы следующие показатели: динамика прибыли, показатели ликвидности, финансовой независимости, динамика и состав основных и оборотных средств, трудовые ресурсы компании. Результаты исследования отражены в таблице.

Таблица - Основные показатели эффективности ООО «Посольство красоты» за 2020-2021 гг.

Показатели	2020 г.	2021г.	Отклонение, (+/-)	Темп изменения, %
Выручка, тыс.руб.	23942	33083	9141	138,2
Валовая прибыль, тыс.руб.	385	280	-105	72,7
Прибыль (убыток) от продаж, тыс.руб.	-2122	-246	-1876	-11,6
Коэффициент текущей ликвидности	1,13	0,39	-0,74	-
Коэффициент абсолютной ликвидности	0,01	0,01	-	-
Коэффициент автономии	0,11	0,06	- 0,05	-
Коэффициент обеспеченности запасов собственными средствами	0,13	-1,83	-1,70	-
Период одного оборота оборотных средств, дней	0,26	0,19	-0,07	73,07
Коэффициент оборачиваемости запасов, обороты	19,36	19,60	0,24	-
Рентабельность оборотных средств, %	1,19	1,17	-0,02	-
Коэффициент текучести кадров, %	13	53	40	-
Производительность труда, тыс.руб./чел.	1040,45	1741,21	700,25	163,27

Рентабельность оплаты труда, %	8,17	4,29	-3,89	-
--------------------------------	------	------	-------	---

На основе проведенного исследования было выявлено, что ООО «Посольство красоты» обладает низкой эффективностью. Несмотря на увеличение общей выручки с 23 млн.рублей до 33млн. рублей, наблюдалось снижение показателя валовой прибыли на 105 тыс.рублей в 2021 году, вызванного изменением себестоимости продаж практически на 40%. Это повышает риск возникновения кризисных ситуаций в организации, связанных с дефицитом собственных денежных средств в будущем. Показатель прибыли от продаж (убыток) составил -2,1 млн.рублей в 2020 году. 2021 год продолжает быть убыточным для компании (-246 тыс. рублей), несмотря на значительное улучшение.

Анализ ликвидности и финансовой зависимости ООО «Посольство красоты» говорит о нестабильной ситуации в компании. За 2020-2021 годы показатели текущей и общей ликвидности в абсолютном отношении снизились на 0,74% и 0,12%. Наблюдалось падение коэффициента обеспеченности оборотных активов собственными средствами (-1,59) и маневренности собственных оборотных средств (-9,05) в 2021 году. Дефицит собственных средств вследствие убытка от продаж восполнялся за счет привлеченных средств, преимущественно краткосрочных займов, что увеличивает риск невыплаты обязательств перед кредиторами.

ООО «Посольство красоты» имеет высокую подвижность кадров: отмечается, что в 2020 году коэффициент оборота по приему составлял 17%, в то время как в следующем году значение данного показателя составило 26%. Негативным фактором являлось повышение оборота по выбытию при недостатке персонала: в 2021 году данный показатель увеличился на 40% и составил 53%. За счет сокращения количества сотрудников в 2021 году произошел рост их заработной платы на 2%, а показатель производительности труда вырос на 63%.

Для того чтобы оказывать сопротивление внешним угрозам организация должна иметь внутренние резервы, которые обеспечивают ее деятельность необходимыми условиями для поддержания жизнеспособности. В связи с этим даны следующие рекомендации для повышения эффективности ООО «Посольство красоты»:

- Ведение контроля соотношения оборотных и собственных средств в компании, проведение умеренной политики использования заемных средств и автоматизация данных процессов. На постоянной основе должна происходить оценка состояние денежных средств, запасов и дебиторской задолженности, обеспечивая рациональность их использования. Для этого необходимо разработать программу по анализу сверхнормативных запасов и их ликвидации, повышению качества складского учета и мониторинга сделок с контрагентами, обеспечив тем самым автоматизацию бизнес-процессов. На этот случай существует необходимость привлечения услуг бизнес-аналитика.
- Использование бизнес-анализа как способ повышения эффективности деятельности сотрудников. В данном случае предлагается использовать методы бизнес-анализа для сокращения текучести кадров. Выявление требований заинтересованных сторон (сотрудников) необходимо для реорганизации системы управления в компании и повышения мотивации персонала.
- Использование системы материального и нематериального поощрения для стимулирования деятельности сотрудников. Гациенко Ю.В. выделяет следующие способы создания благоприятной атмосферы в коллективе: создание лично значимых ситуаций для каждого сотрудника, включающие такие мероприятия, как построение самостоятельного плана выполнения обязанностей, делегирование обязанностей среди



сотрудников, общественное и личностное одобрение выполненной работы [2].

- Анализ рынка по выявлению потребностей клиентов с помощью инструментов бизнес-анализа и выработка новой маркетинговой стратегии для их привлечения. Дополнительно следует разработать систему учета клиентов и заказов, которая позволит проанализировать основные группы потребителей, а также привлечь дополнительных клиентов. Для этого существуют разные аналитические системы такие, как CRM клиентская база, YCLIENTS, WireCRM и S2 [6].

Таким образом, процедура оценки экономической эффективности имеет первоочередное значение для устойчивого развития и функционирования бизнеса. Ограничения, используемые для сдерживания коронавирусной инфекции в Российской Федерации, оказали негативное влияние на субъекты малого предпринимательства, в особенности данная проблема затронула коммерческие организации сферы услуг, связанные с деятельностью парикмахерских и салонов красоты. Для исследования были отобраны известные салоны красоты престиж и премиум класса в Москве, Санкт-Петербурге и Новосибирске и проведена оценка их эффективности за 2019-2021 годы. Отмечаются невысокие показатели экономической эффективности для данной отрасли в независимости от расположения коммерческих организаций. Однако уже к 2021 году наблюдается ее рост, что связано с благоприятной государственной политикой, проводимой по отношению к субъектам малого предпринимательства.

На примере ООО «Посольство красоты» были разработаны пути повышения экономической эффективности компаний данной сферы услуг. Основными способами улучшения эффективности деятельности ООО «Посольство красоты» является разработка мероприятий по контролю за оборотными средствами, снижению процента выбытия сотрудников за счет

создания благоприятной трудовой атмосферы и формированию клиентской базы с использованием инструментов бизнес-анализа.

### Библиографический список:

1. База бухгалтерской отчетности Audit [Электронный ресурс]. – Режим доступа – URL: <https://www.audit-it.ru/> (Дата доступа : 28.02.2023)
2. Гаценко, Ю. В. Мотивация персонала как инструмент повышения эффективности функционирования организаций сферы услуг / Ю. В. Гаценко, А. М. Львовский, Л. Н. Захарова // Научные известия. – 2020. – № 21. – С. 40-45.
3. Единый реестр субъектов малого и среднего предпринимательства [Электронный ресурс]. – Режим доступа – URL: <https://ofd.nalog.ru/> (Дата доступа : 21.12.2021)
4. Капелюк, З. А. Экономическая эффективность деятельности предприятий малого и среднего бизнеса в Российской Федерации в условиях пандемии / З. А. Капелюк, Е. Ю. Рогаткова, С. А. Черных // Молодежь в науке и предпринимательстве : Сборник научных статей XI международного форума молодых ученых, Гомель, 19 мая 2022 года / Редколлегия: С.Н. Лебедева [и др.], под науч. редакцией Н.В. Кузнецова. – Гомель: Белорусский торгово-экономический университет потребительской кооперации, 2022. – С. 79-83.
5. Раевич, А. С. Оценка ключевых показателей эффективности предприятия / А. С. Раевич. — Текст : непосредственный // Молодой ученый. — 2020. — № 49 (339). — С. 138-142. — URL: <https://moluch.ru/archive/339/76157/> (дата обращения: 28.02.2023).

6. Топ 10 CRM для малого бизнеса [Электронный ресурс]. – Режим доступа – URL : <https://www.crm2web.ru/tools/smallcrm/> (Дата доступа : 28.02.2023)

*Оригинальность 92%*