УДК 005.3

JEL L2, M1

DOI: 10.17213/2312-6469-2021-3-111-118

МОДЕЛЬ ОЦЕНКИ ЭФФЕКТИВНОСТИ КОММЕРЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ КВЕСТ-КОМПАНИИ

© А.А. Попов, Е.В. Лаптева 2021

*Оренбургский филиал РЭУ им. Г.В. Плеханова,
г. Оренбург, Россия*

В предлагаемой статье рассмотрена сущность понятия эффективности как научной категории, вскрыты недостатки существующих методик оценки коммерческой деятельности деловых организаций, обусловленные некорректностью использования оцениваемых параметров, предложена собственная модель оценки эффективности коммерческой деятельности (на примере условной квест-компании), вскрыты достоинства и недостатки разработанной модели оценки.

Ключевые слова: понятие эффективности, эффективность коммерческой деятельности организации, модель оценки эффективности коммерческой деятельности компании.

MODEL FOR EVALUATING THE EFFICIENCY OF COMMERCIAL ACTIVITY OF A QUEST COMPANY

© A.A. Popov, E.V. Lapteva 2021

*Orenburg branch of the PRUE G.V. Plekhanov,
Orenburg, Russia*

The proposed article examines the essence of the concept of efficiency as a scientific category, reveals the shortcomings of existing methods for assessing the commercial activities of business organizations, due to the incorrect use of the estimated parameters, proposes an own model for assessing the effectiveness of commercial activities (using the example of a conditional quest company), reveals the advantages and disadvantages of the developed assessment model.

Keywords: the concept of efficiency, the effectiveness of the organization's commercial activities, a model for assessing the effectiveness of the company's commercial activities.

Введение

В настоящее время оценка эффективности коммерческой деятельности, как и само понятие «эффективность», воспринимаются весьма неоднозначно. Это обусловлено, прежде всего, широкой применимостью, а, следовательно, многоаспектностью и дискуссионностью интерпретации рас-

смаатриваемой научной категории. В частности, под эффективностью понимается [1]:

- соотношение результатов к затратам или намеченным целям;
- выбор правильных целей, на которые направлен потенциал организации;
- связь между достигнутыми результатами и затраченными ресурсами;
- максимально выгодное соотношение между всеми затратами и экономическими результатами;
- внутренняя экономичность, отражающая факт наилучшего использования ресурсов;
- соответствие результатов деятельности организации целям и интересам ее участников и др.

Методика исследования

Некоторыми специалистами в сфере управления, например, А.К. Семеновым и В.И. Набоковым, высказывается мнение о том, что понятия «эффективный» и «результативный» следует рассматривать как абсолютно разные по своей сути научные категории. По их мнению, эффективность является более емким и многоаспектным понятием, чем результативность, под которой ими понимается способность добиваться результатов [2].

При этом самым популярным показателем эффективности сегодня считается его представление в виде соотношения результата к затратам, что, на наш взгляд, не вполне справедливо. Все это лишний раз свидетельствует о дискуссионном характере корректности толкования данного термина.

В общем случае, эффективность (результативность) есть степень достижения потенциально возможного или идеального результата (эталонного эффекта) деятельности рассматриваемого объекта (процесса) [3].

Исходя из этого, под эффективностью коммерческой деятельности в нашем случае будем понимать степень реализации организацией своих потенциальных возможностей для достижения заданных целей коммерции.

Иными словами, эффективность – есть степень соответствия фактического или ожидаемого эффекта потенциально возможному эффекту. Она, являясь условно соотношением части к целому, может измеряться либо в долях, либо в процентах, что особенно важно учитывать при применении методик оценки эффективности коммерческой деятельности.

На наш взгляд, существующие методы оценки такой эффективности не в полной мере позволяют объективно оценить исследуемый процесс по следующим основаниям:

- в настоящее время отсутствует достаточно приемлемый интегральный показатель оценки эффективности процесса коммерческой деятельности. Предлагаемый обобщенный показатель такой оценки (отношение результата к затратам), на самом деле, не отражает суть эффективности рассматриваемого процесса по определению;

– на основе существующих методик и показателей оценки эффективности коммерческой деятельности невозможно провести детальный анализ самого процесса. Можно лишь косвенно определить достоинства и недостатки рассматриваемого процесса путем расчета отдельных специфических показателей (эффектов), характеризующих состояние экономической деятельности организации (фондоёмкость, фондоотдача, прибыль, затраты и т.п.);

– трудно объективно оценить эффективность рассматриваемого процесса в отрыве от рассмотрения стратегического аспекта коммерческой деятельности. Очевидно, что ошибки в разработке коммерческой политики могут дезавуировать все усилия персонала организации по реализации всей последовательности шагов, составляющих содержание самого процесса коммерции. Например, отсутствие внятных принципов коммерческой деятельности и выверенных целей в сфере коммерции, формулирование ошибочных стратегий развития, не учитывающих в должной мере влияние конкурентных сил, безусловно, будут снижать эффективность рассматриваемого вида деятельности и др.

В целях учета существующих недостатков нами предложена собственная методика оценки эффективности рассматриваемого процесса, основу которой составляют такие методологические принципы исследования, как:

1) использование функционального подхода к оценке эффективности коммерческой деятельности организации;

2) применение экспертных методов для оценки эффективности коммерческих функций, необходимых для реализации исследуемого процесса.

Рассмотрим реализацию указанных принципов на примере условной квест-компании.

Реализация первого принципа требует уточнения содержания самого процесса или функций коммерческой деятельности организации в сфере квест-услуг. Условно эти функции можно свести в три группы, характеризующие специфические направления коммерции (рис. 1).

Для реализации второго методологического принципа (применение экспертных методов оценки) целесообразно:

а) использовать различные формы экспертного опроса (анкетирование, интервьюирование, опрос-беседа и др.);

б) учитывать, что количество привлекаемых экспертов в целях повышения объективности проводимой оценки эффективности должно быть не менее 7 человек. Причем, это могут быть эксперты как из числа наиболее подготовленных в профессиональном отношении менеджеров оцениваемой организации, так и специалистов, непосредственно не работающих в ней (со стороны);

в) применять пятибалльную шкалу оценок («1 балл» – абсолютно неудовлетворительное состояние оцениваемого параметра, ... «5 баллов» –

фактически идеальное состояние оцениваемого параметра).

Исходя из этого, эффективность коммерческой деятельности фирмы ($\Xi_{\text{кд}}$) можно представить тремя частными показателями эффективности, отражающими состояние рассмотренных нами функций коммерческой деятельности.

1. $\Phi_{\text{оп}}$ – показатель эффективности реализации организационно-правовой функции коммерческой деятельности.

2. $\Phi_{\text{а}}$ – показатель эффективности реализации аналитической функции коммерческой деятельности.

3. $\Phi_{\text{т}}$ – показатель эффективности реализации технологической функции коммерческой деятельности.

Рис. 1. Основные функции коммерческой деятельности квест-компании

Данная группа показателей специфически характеризует результативность коммерческой деятельности организации по функциональным признакам коммерции. При этом общая эффективность исследуемого процесса не должна превышать эффективность реализации какой-либо коммерческой функции (по принципу «поглощения эффективностей») [4]. Такую зависимость можно представить функционалом вида:

$$\Xi_{\text{кд}} = f(\Phi_i) = \min(\Phi_{\text{оп}}; \Phi_{\text{а}}; \Phi_{\text{т}}). \quad (1)$$

Оценку эффективности конкретной функции коммерческой деятельности компании (Ξ_i) можно произвести по следующей формуле:

$$\Xi_i = K_i : K_{\text{пот}} * 100\%, \quad (2)$$

где K_i – усредненная оценка качества реализации организацией i -той функции коммерческой деятельности, полученная на основе учета индивидуальных мнений (оценок) экспертов;

$K_{\text{пот}}$ – потенциальная оценка качества реализации конкретной функции коммерческой деятельности (5 баллов).

В свою очередь, индивидуальная оценка качества реализации организацией i -той функции коммерческой деятельности определяется как среднеарифметическая величина, полученная на основе оценки операционных процедур, входящих в рассматриваемую функцию. При этом используется пятибалльная система оценок. Например, к операционным процедурам организационно-правовой функции коммерческой деятельности относятся (рис. 1):

- формирование коммерческой политики;
- заключение контрактов с поставщиками;
- заключение договоров с потенциальными покупателями;
- контроль соблюдения условий заключенных сделок (договоров);
- применение санкций (при необходимости).

Аналогичным образом оцениваются параметры аналитической и технологической функций коммерческой деятельности. Результаты такой оценки целесообразно представить в виде табл. 1.

Анализ результатов, представленных в табл. 1, свидетельствует о том, что группа экспертов свое предпочтение в квест-проекте отдает более качественной реализации аналитической функции коммерческой деятельности (3,92 балла). При этом на достаточно высоком уровне оценивается процедура текущего анализа рынка квест-услуг.

В худшую сторону экспертами отмечается качество реализации организационно-правовой функции коммерции (3,27 балла), и, прежде всего, из-за неудовлетворительного состояния коммерческой политики (1,72 балла). Причинами этого, на наш взгляд, является отсутствие должного внимания со стороны руководства ООО «КВЕСТ» к стратегическим аспектам коммерческой деятельности, сосредоточение усилий, преимущественно, на решении тактических коммерческих задач, что создает угрозу существова-

нию и поддержанию требуемого уровня конкурентоспособности исследуемой компании в долгосрочной перспективе.

Уровень качества реализации технологической функции коммерческой деятельности рассматриваемой компании составляет 3,44 балла. При этом особую озабоченность со стороны руководства должны вызывать серьезные проблемы, связанные с поиском потенциальных потребителей квест-услуг (2,52 балла), а также с проведением рекламных и PR-кампаний (2,37 балла).

Результаты расчета эффективности коммерческой деятельности ООО «КВЕСТ» представлены в табл. 2.

Таблица 1

Результаты обобщенной экспертной оценки качества реализации функций коммерческой деятельности ООО «КВЕСТ»

№№ п/п	Функции и процедуры коммерческой деятельности	Усредненная оценка, баллы
1	Организационно-правовая функция коммерции	3,27
1.1	формирование коммерческой политики	1,72
1.2	заключение контрактов с поставщиками	3,75
1.3	заключение договоров с потенциальными покупателями	3,26
1.4	контроль соблюдения условий заключенных сделок (договоров)	3,83
1.5	применение санкций	3,8
2	Аналитическая функция коммерции	3,92
2.1	Анализ конъюнктуры рынка квест-услуг	4,2
2.2	Анализ и оценка коммерческой деятельности фирмы	3,64
3	Технологическая функция коммерции	3,44
3.1	Поиск источников обеспечения квест-услуг (поставщиков)	3,85
3.2	Поиск потенциальных покупателей квест-продукции	2,52
3.3	Проведение рекламных и PR-кампаний по продвижению квест-услуг	2,37
3.4	Оказание квест-услуг потребителям	4,3
3.5	Рекламация квест-услуг	4,16

Таблица 2

Результаты оценки эффективности коммерческой деятельности
ООО «КВЕСТ»

№№ п/п	Функции коммерческой деятельности	Эффективность, %
1	Организационно-правовая функция коммерции	65,44
2	Аналитическая функция коммерции	77,4
3	Технологическая функция коммерции	68,8
Общая оценка эффективности коммерческой деятельности ($\bar{Э}_{\text{кл}}$)		65,4

Таким образом, эффективность коммерческой деятельности оцениваемой компании ($\mathcal{E}_{\text{кд}}$) составляет 65,4%. Это, прежде всего, обусловлено проблемами в сфере формирования коммерческой политики и маркетинга ООО «КВЕСТ».

В общем случае, экономические потери компании от неэффективной маркетинговой деятельности ($\Delta\P_{\text{кд}}$) можно определить по формуле:

$$\Delta\P_{\text{кд}} = \Pi_{\text{пот}} - \Pi_{\text{факт}} = \Pi_{\text{факт}} : \mathcal{E}_{\text{кд}} - \Pi_{\text{факт}}, \quad (3)$$

где $\Pi_{\text{пот}}$ – потенциальная прибыль (доход) компаний за оцениваемый период деятельности, руб.;

$\Pi_{\text{факт}}$ – фактическая прибыль (например, 26889,93 тыс. руб.) компании за аналогичный период деятельности.

Исходя из выражения (3), можно определить экономические потери ($\Delta\P_{\text{кд}}$) исследуемой компании, обусловленные снижением уровня ее дохода из-за недостаточной эффективности коммерческой деятельности:

$$\Delta\P_{\text{кд}} = 26889,93 : 0,654 - 26889,93 = 15813,33 \text{ (тыс. руб.)}.$$

Таким образом, потери по показателю дохода, вызванные существующими проблемами в сфере коммерческой деятельности ООО «КВЕСТ» составили 15813, 33 тыс. руб.

Результаты и выводы

Предлагаемая модель оценки эффективности позволяет выявить основные причины неудовлетворительной коммерческой деятельности квест-компании по параметрам качества реализуемых функций (процедур) коммерции. При этом данная модель допускает возможность ее дальнейшего усовершенствования путем корректировки или включения в нее, например, дополнительных частных параметров оценки качества процедур коммерческой деятельности.

Основным, общеизвестным, недостатком представленной модели оценки является субъективность мнений экспертов [5].

Литература

1. Попов А.А. Понятие об эффективности как научной категории // Теория и практика финансово-хозяйственной деятельности предприятий различных отраслей: Сборник трудов I Национальной научно-практической конференции. – Керчь, 2019. – С. 724-732.
2. Семенов А.К. Теория менеджмента: учебник / А.К. Семенов, В.И. Набоков. – Москва: Дашков и К, 2015. – 492 с.
3. Попов А.А., Черникова О.Н. Методы оценки эффективности исследования систем управления // Наука Красноярья. 2017. Т. 6. № 2-2. – С. 127-136.
4. Исследование систем управления: учебник для бакалавров / Попов А.А., Попов Д.А., Аргунеева О.Н. и др. – Оренбург: Издательский центр ОГАУ, 2015. – 408 с.
5. Исследование систем управления: учебник / Жуков Б.М., Ткачева Е.Н. – М.: Дашков и К, 2018. – 208 с.

*Поступила в редакцию**21.06.2021*

Попов Александр Александрович – кандидат военных наук, профессор кафедры финансов и менеджмента Оренбургского филиала РЭУ имени Г.В. Плеханова, г. Оренбург, Россия.

Popov Aleksandr Al. – Candidate of Military Sciences, Professor of the Department of Finance and Management of the Orenburg Branch of Plekhanov Russian University of Economics, Orenburg, Russia.

Лаптева Елена Владимировна – кандидат экономических наук, доцент, заведующая кафедрой финансов и менеджмента Оренбургского филиала РЭУ имени Г.В. Плеханова, г. Оренбург, Россия.

Lapteva Elena Vl. – Candidate of Economic Sciences, Associate Professor, Head of the Department of Finance and Management of the Orenburg Branch of Plekhanov Russian University of Economics, Orenburg, Russia

Россия, 460014, г. Оренбург, ул. Пушкинская, 53
53, Pushkinskaya str., Orenburg, 460014, Russia
e-mail: sachapopov777@mail.ru
e-mail: lara1984@inbox.ru