

Окатова Ксения Юрьевна

Магистрант

Направление: Менеджмент

Магистерская программа: Стратегический менеджмент

**Повышение эффективности деятельности организации путем
совершенствования корпоративного интернет-сайта
(на примере ООО «Юнифарм»)**

Аннотация. Статья демонстрирует экономический анализ торговой деятельности аптечной сети регионального масштаба с оценкой показателей ее эффективности за трехлетний период с 2020 по 2023 гг. Приводятся результаты оценки уровня обслуживания покупателей по методике эксперта И. Ветровой. Обосновывается экономическая эффективность мероприятия по совершенствованию интернет-сайта в целях повышения уровня обслуживания покупателей и эффективности организации в целом.

Ключевые слова: экономика организации, эффективность, Интернет-сайт, уровень обслуживания покупателей.

В настоящее время торговля лекарственными и гигиеническими средствами является одним из наиболее доходных направлений предпринимательской деятельности. Однако возможности внешней среды, принесенные коронавирусной пандемией, в некоторых случаях не привели к повышению уровня торгового обслуживания покупателей аптечных сетей. На наш взгляд, внимание к развитию онлайн-обслуживания покупателей через привлекательный Интернет-сайт является внутренним резервом повышения эффективности деятельности современной компании.

Цель исследования – разработка мероприятия по повышению эффективности деятельности аптечной сети ООО «ЮНИФАРМ» путем совершенствования Интернет-сайта.

Задачи исследования: проанализировать экономические показатели деятельности ООО «ЮНИФАРМ» на потребительском рынке г. Великие Луки; рассчитать показатели эффективности деятельности организации; оценить уровень обслуживания покупателей аптечной сети; дать рекомендации по совершенствованию Интернет-сайта организации; обосновать экономический эффект от предложенного мероприятия.

Объектом исследования выступает ООО «ЮНИФАРМ» - это региональная аптечная сеть, которая работает с 1999 года и включает 32 аптеки и аптечных пункта в городах Псковской области. Организация работает с крупнейшими российскими фармацевтическими дистрибьюторами такими как ЗАО Центр Внедрения ПРОТЕК, ООО «Профит Мед», ООО «Магнит Фарма».

Таблица 1 - Анализ основных экономических показателей и эффективности деятельности аптечной сети ООО «ЮНИФАРМ» в период с 2020-2022 гг.

Показатели	Годы			Отклонение 2021/2022		Отклонение 2020/2022	
	2020	2021	2022	+/-	%	+/-	%
Выручка от продаж, тыс. руб.	559052	591603	694255	102652	17,4	135203	24,2
Себестоимость проданных товаров, тыс. руб.	455943	477312	554893	77581	16,3	98950	21,7
Валовая прибыль, тыс. руб.	103109	114291	139362	25071	21,9	36253	35,2
Коммерческие расходы, тыс. руб.	79126	96992	129643	32651	33,7	50517	63,8
Управленческие расходы, тыс. руб.	21056	0	0	-	-	-21056	-100,0
Прибыль от продаж, тыс. руб.	2927	17299	9719	-7580	-43,8	6792	232,0
Прибыль до налогообложения, тыс. руб.	2741	8987	3700	-5287	-58,8	959	35,0
Налог на прибыль, тыс. руб.	1440	1797	-740	-2537	-141,2	-2180	-151,4
Чистая прибыль, тыс. руб.	1301	7190	4440	-2750	-38,2	3139	в 3,5 раза
Основные средства, тыс. руб.	0	2190	2101	-89	-4,0	2101	-
Фондоотдача	0	270,1	330,4	60,3	22,3	-	-

Продолжение таблицы 1

Оборотные средства, тыс. руб.	59966	66247	85806	19559	29,52	25840	43,09
Коэффициент оборачиваемости оборотных средств, число об.	9,32	8,93	8,09	-0,8	-9,4	-1,2	-13,2
Численность работников, чел	92	108	111	3	2,7	19	20,6
Производительность труда, тыс. руб.	6076,7	5477,8	6254,5	776,7	14,1	177,8	2,9
Рентабельность продаж, %	0,5	2,9	1,4	x	-0,17	x	0,9
Рентабельность услуг, %	0,53	3,01	1,42	x	-1,5	x	0,89

Результаты анализа экономических показателей деятельности организации за 2020-2022 гг. показали, что товарооборот организации в 2022 году составил более 694 млн. руб. и за трехлетний период увеличился почти на 24%. Почти пропорционально вырос показатель себестоимости проданных товаров. А вместе с тем выросли расходы, связанные с коммерческой деятельностью организации, на 63,8% по сравнению с 2020 годом и на 33,7% по сравнению с 2021 годом.

Организация показательно снизила до нуля управленческие расходы, которые имела в 2020 году, это повлияло на увеличение прибыли от продаж – в 2022 году почти в 3,5 раза. Но по сравнению с 2021 годом прибыль от продаж уменьшилась на 43,8%, что связано с увеличением стоимости аренды торговых площадей.

В 2021 году организация поставила на учет основные средства, эффективность использования которых за 2-х летний период увеличилась на 22,3%. Сумма оборотных активов организации в 2022 году составила более 85 млн. руб., за трехлетний период их сумма увеличилась на 43%, однако коэффициент оборачиваемости снизился, что характеризует отрицательную динамику реализации товаров и формирование товарных остатков.

Численность работников организации ежегодно растет. В 2022 году она составила 111 человек. А также растет их производительность труда, что является положительным показателем.

За исследуемый период организация показывает низкий уровень

рентабельности продаж и рентабельности торговых услуг (в 2022 году 1,4% и 1,42% соответственно), что связано со спецификой торговли фармацевтической продукцией и ее низкой наценкой. Однако снижение показателя за 2-х летний период говорит о снижении эффективности коммерческой деятельности организации в целом.

Для оценки уровня обслуживания посетителей аптечной сети Юнифарм была использована методика эксперта- провизора журнала Новая аптека Ирины Ветровой [2]. В основу определения степени удовлетворённости покупателей аптечной сети использованы три критерия: «Комфорт и безопасность», «Дополнительные услуги», «Клиентоориентированность фармацевтов» и трехуровневая шкала: «удовлетворен», «частично удовлетворён» и «не удовлетворен».

Высокую удовлетворённость высказали респонденты, оценивая фасад, вход и прилегающие территории аптек сети, а также торговые залы. Удовлетворены посетители внешним видом, культурой поведения и обслуживания фармацевтов. Вместе с тем, по дополнительным услугам респонденты не удовлетворены работой Интернет-сайта и отсутствием предзаказа через сайт, отсутствием доставки безрецептурных лекарств, отсутствием дополнительной информации по лекарствам, ассортименту, консультациям врачей и прочего.

Исходя из вышеизложенного, предлагаем повысить уровень обслуживания посетителей аптечной сети ООО «ЮНИФАРМ» и, как следствие, повысить эффективность деятельности организации путем совершенствования Интернет-сайта.

С 2016 года аптечная сеть ЮНИФАРМ владеет Интернет-сайтом. Информационное обновление сайта закончилось в 2019 году. Пандемия привнесла активность онлайн-торговле лекарственными средствами. В тоже время Правительство РФ в мае 2020 года утвердило правила дистанционной розничной торговли лекарственными препаратами с некоторыми условиями [1], что к сожалению, не отразилось на изменениях сайта.

Покупатели Псковского региона непрерывно делают запросы в интернете на страницу сайта, однако не находят ничего полезного. Сервис Яндекс.Статистика оценивает индекс качества сайта как низкий.

Предлагаем изменить структуру и содержание сайта. Добавим Каталог

товаров, с описанием, ценами и производителями. Добавим услугу предзаказа лекарственных средств через сайт с последующем выкупом заказа в ближайшей аптеке. Создадим вкладку Стоп Вирус, где скомпонуем все товары необходимые для диагностики и лечения сезонных заболеваний. Расширим функцию обратной связи через онлайн-консультацию.

Далее проведем расчет экономического эффекта от мероприятия. Уточним, что за базу сравнения возьмем показатели 2021 года, так как в 2022 году организация единственный раз отразила в финансовой отчетности возврат средств по текущему налогу.

Итак, единовременные затраты на совершенствование интернет-сайта составят 89,5 тыс. руб., куда войдут услуги вебстудии МедиаЛуки, создание мобильной версии сайта, настройка сервиса Яндекс.Метрика, повышение квалификации 1 сотрудника. Текущие затраты без закупа товаров (администрирование сайта, стимулирующие надбавки персоналу) составят 150 тыс. руб. в год.

При подсчете прироста выручки от мероприятия, мы взяли показатель конверсии сайта и средний чек онлайн-торговли фармацевтическими товара. По данным исследовательского агентства Data Insight в 2022 году средняя конверсия интернет аптек в России составила 7,2%, а средний чек 1 830 руб. [3].

По данным Яндекс. Статистика. число посетителей сайта ЮниФарм за месяц составило 934 визита, примерно в год - 11 208. После мероприятия число посетителей увеличится почти в 4 раза, до 44 832 визитов в год. С учетом показателя конверсии получается 3 227 заказов в год, а с учетом среднего чека, суммарный прирост выручки от мероприятия составит 5 907 тыс. руб. в год.

С учетом торговой наценки, получаем прирост валовой прибыли на 1 181,4 тыс. руб., прирост прибыли от продаж на 1 031,4 тыс. руб. чистой прибыли на 825 тыс. руб. Окупаемость единовременных затрат составила 0,11 года.

Таблица 2 - Экономический эффект от мероприятия

Показатели	До мероприятия (2021 год)	После мероприятия (прогноз)	Отклонения	
			тыс.руб.	%
Выручка, тыс. руб.	591603	597510,0	5907,0	1,0
Себестоимость продаж, тыс. руб.	477312	482037,6	4725,60	1,0
Валовая прибыль, тыс. руб.	114291	115472,4	1181,4	1,0
Коммерческие расходы, тыс. руб.	96992	97142,0	150	0,2
Прибыль от продаж, тыс. руб.	17299	18330,4	1031,4	6,0
Прочие доходы, тыс. руб.	157	157,0	0	0,0
Прочие расходы, тыс. руб.	8469	8469,0	0	0,0
Прибыль до налогообложения, тыс. руб.	8987	10018,4	1031,4	11,5
Налог на прибыль, тыс. руб.	1797	2003,3	206,3	11,5
Чистая прибыль, тыс. руб.	7190	8015,1	825,1	11,5
Рентабельность продаж, %	2,9	3,1	x	0,2
Рентабельность услуг, %	3,0	3,2	x	0,2

Таким образом, совершенствование интернет-сайта аптечной сети ООО «ЮНИФАРМ» повысит посещаемость сайта и продажи торговой сети, принесет экономический эффект и увеличит эффективность деятельности организации.

Литература

1. Постановление Правительства РФ от 16.05.2020 № 697 (ред. от 18.02.2023) «Об утверждении Правил выдачи разрешения на осуществление розничной торговли лекарственными препаратами для медицинского применения дистанционным способом, осуществления такой торговли и доставки указанных лекарственных препаратов гражданам» // Собрание законодательства РФ. 2020. № 21. ст. 3278.
2. Ветрова И. Проверьте уровень сервиса в аптеке. Три чек-листа для самоконтроля // Новая аптека. 2021. № 6.
3. Маркетинговое исследование «Рынок интернет-аптек-2022» [Электронный ресурс] // Режим доступа: https://datainsight.ru/DI_ePharma1H2022.
4. Финансовая отчетность ООО «ЮНИФАРМ» // Государственный

информационный ресурс бухгалтерской (финансовой) отчетности [Электронный ресурс] // Режим доступа: <https://bo.nalog.ru/organizations-card/6094805>.

©Бюллетень магистранта 2023 №5