

СПЕЦИФИКА КОМПАНИИ СФЕРЫ УСЛУГ КАК ОБЪЕКТА ОЦЕНКИ

Короткова Ксения Ивановна

магистрант Оренбургского государственного университета, РФ, г. Оренбург

Сфера услуг представляет собой совокупность разнообразных и специфичных видов деятельности. В настоящее время наблюдается активное развитие данной сферы, которое приводит к росту количества участников на рынке. Многие предприниматели предпочитают покупать готовый бизнес сферы услуг, чем обусловлено большинство сделок купли-продажи в этой сфере.

Специфичность сферы услуг необходимо учитывать при проведении оценки стоимости бизнеса. Традиционно, сравнивая услуги с результатами материального производства или товарами, принято выделять следующие особенности: (рисунок 1) [1, с. 43]:



Рисунок 1. Отличительные особенности услуг

Услуги не обладают материально-вещественной формой до момента ее оказания, т.е. услуга от товара отличается степенью осязаемости. Так же трудозатраты на выполнение конкретной задачи, зачастую невозможно определить до момента оказания услуги, а значит и нет возможности указать точную цену для клиента.

Процесс оказания услуги чаще всего требует одновременного участия и продавца, и покупателя.

Результат оказания услуги зависит от множества неконтролируемых факторов, к примеру, некорректное постановка задачи потребителем, квалификация персонала и другие. Это приводит к непостоянству качества услуг.

Несохраняемость услуги означает, что, услуги не могут храниться для последующей продажи или использования, как продукт в материальной форме.

Рассмотрим особенности компании сферы услуг, влияющих на стоимость бизнеса на конкретном примере. Для примера выбрана компания, занимающаяся комплексной автоматизацией бизнеса на базе 1С на рынке Оренбургской области. Условно назовем

компанию ООО «Автоматизация бизнеса».

В процессе анализа деятельности ООО «Автоматизация бизнеса» были выделены следующие особенности, влияющие на стоимость компании [2, с. 156]:

- тип бизнеса: компания является фирмой партнером «1С», это накладывает определенные обременения в части выплаты роялти фирме «1С»;
- управление компанией: для управления компанией требуются специальные навыки и знания;
- наличие активов: в компании основу активов составляет дебиторская задолженность;
- наличие собственной недвижимости: компания вынуждена арендовать офис это сопровождается затратами и зависимостью от арендодателя;
- соотношение спроса и предложения: сфера деятельности ООО «Автоматизация бизнеса» характеризуется высоким уровнем конкуренции, при этом перечень предоставляемых услуг примерно одинаков;
- местоположение: цены на оказание услуг фирмами-франчайзи «1С» устанавливаются в зависимости от принадлежности к региону. Таким образом цены на услуги ООО «Автоматизация бизнеса» существенно ниже чем в некоторых других регионах России, что позволяет ООО «Автоматизация бизнеса» расширять географию клиентской базы.

В качестве отдельного фактора, влияющего на стоимость ООО «Автоматизация бизнеса» выделим гудвилл (рисунок 2) [3, с. 95].



Рисунок 2. Факторы, отражающие наличие деловой репутации

При анализе деятельности ООО «Автоматизация бизнеса» были выявлены следующие инструменты систем мотивации и обучения сотрудников:

- проведение тестирования сотрудников для выявления их предпочтений;

- понятная система роста сотрудников, сопровождающаяся увеличением заработной платы при переходе от одного уровня развития к другому;
- премирование за сдачу сертифицированных экзаменов 1С;
- доступ к официальным обучающим материалам формы «1С» при подготовке к экзамену, при изучении новых программ.

Система оплаты труда для специалистов предполагает окладную часть, зависящую от уровня и категории сотрудника, а также премиальную, которая выплачивается по результатам работы.

Профессионализм руководства является важным фактором, влияющим на стоимость бизнеса, так как смена руководства может стать причиной снижения эффективности деятельности бизнеса.

Компания постоянно повышает качество услуг для удержания клиентов. Для этих целей был создан отдел качества, занимающийся оценкой удовлетворенности клиентов качеством услуг.

Фирма имеет опыт внедрения типовых программных продуктов «1С» о чем свидетельствует большое количество отзывов клиентов. Это позволяет ООО «Автоматизация бизнеса» выигрывать в тендерах и привлекать новых клиентов, для которых наличие опыта схожих внедрений является основополагающим фактором.

Так же компания ООО «Автоматизация бизнеса» успешно внедряет отраслевые программные продукты, что в условиях повышения интереса к автоматизации бизнеса со стороны транспортных, строительных, сельскохозяйственных и медицинских компаний является источником дополнительной прибыли для фирмы.

Большая часть стоимости гудвилла формируется за счет компетенций сотрудников, что одновременно является и риском для фирмы, так как увольнение или переход специалиста к конкуренту может сопровождаться потерей клиента. Поэтому такие показатели как вовлеченность сотрудников, их удовлетворенность работой необходимо учитывать при формировании системы управления стоимостью.

Рассмотрим иные риски, которые могут влиять на стоимость ООО «Автоматизация бизнеса»:

- изменение условий договора фирмой «1С»: компания «1С» оставляет за собой право на изменение условий договора с фирмами-партнёрами. Не выполнение условий договора влечет расторжение договора;
- снижение цен на услуги фирмами-конкурентами: приведет к оттоку клиентов, основным критерием для которых является уровень цен;
- рост постоянных затрат (аренда) приведет к росту цен на услуги;
- несанкционированный доступ к данным клиентов, содержащих коммерческую тайну: компания несет ответственность перед клиентом за сохранность конфиденциальности полученной информации, в случае нарушения данного условия репутация фирмы будет носить отрицательный характер, что непременно скажется на стоимости бизнеса;
- рост дебиторской задолженности: неплатежеспособность клиентов может привести к банкротству фирмы;
- упущенная прибыль: компания в следствии различных причин может отказаться от оказания услуг конкретному покупателю, чем могут воспользоваться конкуренты, а компания потеряет возможность получения прибыли.

Рынок сферы услуг представлен большим количеством разнообразных компаний, однако большинству из них присуще схожие модели построения бизнес-процессов, в основе которых

лежит взаимодействие сотрудников компании и клиентов.

На примере компании ООО «Автоматизация бизнеса» можно увидеть, что сотрудники фирмы одновременно являются факторами, образующими стоимость и ее разрушающими.

При оценке стоимости бизнеса необходимо учитывать особенности рынка услуг, а также специфики самого бизнеса. Анализ стоимостных факторов и рисков, присущих оцениваемой компании, позволит построить эффективную систему управления стоимостью.

Список литературы:

1. Игрунова О.М. Современные подходы к анализу и развитию сферы услуг в регионах: пособие / О.М. Игрунова. - М.; Берлин: Директ-Медиа, 2016. - 210 с.: ил., табл. - Библиогр.: 178-197. [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=429393> (19.11.2017).
2. Коупленд Т. Стоимость компаний: оценка и управление = Valuation: Measuring & Managing the Value of Companies [Текст] / Т. Коупленд, Т. Коллер, Д. Муррин.- 3-е изд. - М. : Олимп-Бизнес, 2008. - 562 с.: ил. - Парал. тит. л. англ.
3. Пахновская Н.М. Долгосрочная финансовая политика хозяйствующих субъектов: учебное пособие / Н. Пахновская; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Оренбургский государственный университет». - Оренбург: ОГУ, 2013. - 357 с.; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=259304> (08.11.2017).