



Общество с ограниченной ответственностью

«ПРОФИОНЛАЙН»

ИНН 3460074906 КПП 3460001001

ОГРН 1183443020090

400001, г. Волгоград, ул. КИМ д 6 оф.5

e-mail: info@travelata.ru телефон: +7(495) 649-88-00

**Пояснения к бухгалтерскому балансу
и отчету о финансовых результатах
за 2024 год**

ООО «ПРОФИОНЛАЙН»

Оглавление

I.	Общая информация.....	3
II.	Основные положения учетной политики	3
III.	Запасы.....	7
IV.	Дебиторская задолженность.....	7
V.	Денежные средства.....	7
VI.	Капитал и нераспределенная прибыль	7
VII.	Заемные средства.....	7
VIII.	Кредиторская задолженность	8
IX.	Оценочные обязательства	8
X.	Доходы	9
XI.	Расходы	9
За 12 месяцев 2024		9
XII.	Расчеты по налогу на прибыль.....	9
XIII.	Условные обязательства и условные активы	10
XIV.	Связанные стороны и бенефициары	10
XV.	Управление рисками	11
XVI.	Непрерывность деятельности	13
XVII.	События после отчетной даты.....	17

I. Общая информация

Полное наименование: общество с ограниченной ответственностью «Профионлайн».

Сокращенное наименование: ООО «Профионлайн».

ИНН 3460074906

КПП 3460001001

ОГРН 1183443020090

Юридический и фактический адрес: 400001, Волгоградская обл, г Волгоград, ул КИМ, влд. 6, офис 5

Дата государственной регистрации: 14.12.2018 года.

Уставной капитал Общества составляет 300 000,00 руб. На дату подписания.

По состоянию на 31.12.2024 г. единственным участником Общества является «ЭсЭйчЭлДи Лимитед» Республика Кипр (SHLD Limited зарегистрированный номер 307614), с номинальной стоимостью доли в уставном капитале 290 000,00 руб.

По состоянию на 31.12.2023 номинальная стоимость доли 10 000,00 руб. в уставном капитале общества с ограниченной ответственностью, принадлежащей обществу.

Генеральным директором является Соловьева Ирина Анатольевна, ИНН 344801830205.

Основной вид деятельности: Деятельность по оказанию консультационных и информационных услуг (63.99.1 ОКВЭД).

Среднесписочная численность сотрудников на 01.01.2025 г. составляет 105 человек.

Общество не имеет филиалов и обособленных подразделений.

ООО «Профионлайн» применяет ПБУ 18/2 «Учет расчетов по налогу на прибыль организации», утвержденное Приказом Минфина России от 19.12.2002 г. № 114н.

II. Основные положения учетной политики

Настоящая Учетная политика разработана в соответствии с требованиями следующих документов:

- ✓ Федеральным законом РФ от 06 декабря 2011 г. № 402-ФЗ «О бухгалтерском учете»;
- ✓ Положением по ведению бухгалтерского учета и бухгалтерской отчетности в Российской Федерации, утвержденным Приказом Минфина РФ от 29 июня 1998 г. № 34н;
- ✓ Положением по бухгалтерскому учету «Учетная политика организации», утвержденным Приказом Минфина РФ от 06 октября 2008 г. № 106н;
- ✓ Планом счетов бухгалтерского учета финансово-хозяйственной деятельности и Инструкцией по его применению, утвержденным Приказом Минфина РФ от 31 октября 2000 г. № 94н;
- ✓ Приказом Минфина от 02 июля 2010 г. № 66н «О формах бухгалтерской отчетности организации».

Факты хозяйственной деятельности Общества относятся к тому отчетному периоду, в котором они имели место, независимо от фактического времени поступления или выплаты денежных

средств, связанных с этими факторами (допущение временной определенности фактов хозяйственной деятельности).

Обязательства отражаются в бухгалтерском учете в соответствии с условиями договора в целях обеспечения контроля за полнотой и своевременностью их исполнения.

Форма ведения бухгалтерского учета - автоматизированная с применением специализированной бухгалтерской программы 1С (8.3) Предприятие.

Бухгалтерский учет ведется методом двойной записи.

Ведение бухгалтерского учета в Обществе возложено на главного бухгалтера.

Ответственным за внутренний контроль совершаемых фактов хозяйственной жизни является генеральный директор.

Функциональная валюта и валюта представления финансовой отчетности

Функциональной валютой является валюта первичной экономической среды, в которой компания осуществляет свою деятельность. Функциональной валютой Общества является Российский рубль. Валюта представления отчетности - российский рубль, в соответствии с которой была составлена данная бухгалтерская (финансовая) отчетность.

Товары и материалы

Учет товаров и материалов (далее – материалы) ведется в соответствии с Федеральным стандартом бухгалтерского учета ФСБУ 5/2019 «Запасы», утвержденным Приказом Минфина России от 15.11.2019 № 180н.

Учет приобретения материалов:

Затраты на приобретение материалов, включая транспортно-заготовительные расходы, отражаются непосредственно на счете 10 «Материалы» и счете 41 «Товары», формируя фактическую себестоимость материалов. Счета 15 «Заготовление и приобретение материальных ценностей» и 16 «Отклонение в стоимости материальных ценностей» не используются, учетные цены не применяются.

Учет списания материалов:

При отпуске материалов в производство и ином выбытии их оценка производится организацией по себестоимости каждой единицы.

Дебиторская задолженность

Общество ведет учет расчетов в разрезе: основания возникновения задолженности, контрагентов (договоров), видов задолженности, сроков погашения.

Сомнительной считается дебиторская задолженность организации, которая не погашена или с высокой степенью вероятности не будет погашена в сроки, установленные договором, и не обеспечена соответствующими гарантиями.

В случае если у Общества отсутствуют сомнения в неплатежеспособности контрагента в результате стабильных договорных отношений и/или при отсутствии неблагоприятных финансовых признаков, то Общество не создает резерв по сомнительным долгам.

Резервы по сомнительным долгам

Проверка дебиторской задолженности на предмет необходимости создания (корректировки) резерва по сомнительным долгам осуществляется на конец каждого отчетного периода.

Проверке подлежит дебиторская задолженность юридических и физических лиц, возникшая по любым основаниям.

Величина резерва определяется отдельно по каждому сомнительному долгу в зависимости от финансового состояния (платежеспособности) должника и вероятности погашения долга полностью или частично.

Оценочные обязательства и резервы

Общество признает оценочное обязательство при одновременном соблюдении условий признания, установленных в ПБУ 8/2010 Об «Оценочные обязательства, условные обязательства и условные активы».

Общество создает резерв на предстоящую оплату отпусков.

Оценочное обязательство по предстоящей оплате отпусков определяется на последний день каждого отчетного периода.

Основная сумма резерва рассчитывается по каждому сотруднику в следующем порядке: количество неиспользованных дней отпуска на конец отчетного периода умножить на среднедневной заработок сотрудника.

Учет доходов

Учет доходов осуществляется в соответствии с требованиями ПБУ 9/99 «Доходы организации», утвержденного Приказом Минфина РФ от 06.05.1999 г. № 32н.

Доходы Общества в зависимости от их характера, условия получения и направлений деятельности подразделяются на: доходы от обычных видов деятельности и прочие доходы.

Прочими доходами признаются доходы, не относящиеся к основным видам деятельности.

Учет расходов

Учет расходов осуществляется в соответствии с требованиями ПБУ 10/99 «Расходы организаций», утвержденного Приказом Минфина РФ от 06.05.1999 г. № 33н.

Расходы Общества, в зависимости от их характера, условий осуществления и направлений деятельности подразделяются на расходы по обычным видам деятельности и прочие расходы.

Управленческие расходы, накопленные на счете 26 "Общехозяйственные расходы", ежемесячно списываются в дебет счета 90 "Продажи", субсчет 90-2 "Себестоимость продаж".

Активы, обязательства, доходы, расходы, выраженные в иностранной валюте

Учет активов и обязательств, выраженных в иностранной валюте, и курсовых разниц ведется в соответствии с Положением по бухгалтерскому учету "Учет активов и обязательств, стоимость которых выражена в иностранной валюте" (ПБУ 3/2006), утвержденным Приказом Минфина России от 27.11.2006 N 154н.

Общество не производит пересчет стоимости средств на банковских счетах (банковских вкладах), выраженной в иностранной валюте на дату изменения курса. Пересчет стоимости средств на банковских счетах (банковских вкладах), выраженной в иностранной валюте, в рубли производится только на дату совершения операции в иностранной валюте, а также на отчетную дату.

Курсовые разницы отражаются в Отчете о финансовом результате за 2024 год - развернуто для более полной информации о соотношении доходов/расходов по основному виду деятельности и внереализационных операций.

Расчеты по налогу на прибыль

Учет расчетов по налогу на прибыль ведется в соответствии с Положением по бухгалтерскому учету "Учет расчетов по налогу на прибыль организаций" ПБУ 18/02, утвержденным Приказом Минфина России от 19.11.2002 N 114н.

Информация о постоянных и временных разницах формируется в бухгалтерском учете на основании первичных учетных документов непосредственно по тем счетам бухгалтерского учета, в оценке которых они возникли. При этом постоянные и временные разницы отражаются в бухгалтерском учете обособленно в аналитическом учете.

Текущий налог на прибыль определяется на основе налоговой декларации по налогу на прибыль организаций.

Изменения в учетной политике

Изменения в учетную политику на 2024 год, которые могут оказать существенное влияние на формирование показателей бухгалтерской (финансовой) отчетности, не вносились.

Общество не планирует внесение изменений в учетную политику в последующих отчетных периодах, за исключением изменений, связанных с изменением законодательства.

Бухгалтерская отчетность

Единица измерения – тыс. руб., отрицательные показатели указываются в скобках.

Показатель является существенным и приводится обособленно в бухгалтерской отчетности, если его нераскрытие может повлиять на экономические решения заинтересованных пользователей, принимаемые на основе отчетной информации. В целях детализации статей отчетности считается, что показатель является существенным, если его величина составляет 10% и более от показателя статьи. Показатели, составляющие менее 10% от показателя статьи, приводятся обособленно в случае, если это обусловлено их особым характером либо обстоятельствами возникновения.

Ошибка признается существенной, если она в отдельности или в совокупности с другими ошибками за один и тот же отчетный период приводит к искажению статьи отчетности за

отчетный год не менее чем на 10%. С учетом характера статьи бухгалтерской отчетности существенной может быть признана ошибка, приводящая и к меньшему размеру искажения.

III. Запасы

Остатки балансовой стоимость запасов на начало и конец отчетного периода по видам запасов представлены в таблице 4 «Запасы». Авансы, предварительная оплата, задатки, уплаченные организацией в связи с приобретением, созданием, переработкой запасов по состоянию на 31.12.2023 года и 31.12.2024 года отсутствуют. Запасы, в отношении которых имеются ограничения имущественных прав Общества, в том числе запасы, находящихся в залоге, по состоянию на начало и конец отчетного периода отсутствуют.

IV. Дебиторская задолженность

Наличие на конец отчетного периода и движение в течение отчетного периода дебиторской задолженности и резерва по сомнительным долгам в разрезе групп в бухгалтерской (финансовой) отчетности представлено в Таблице № 5.1 «Наличие и движение дебиторской задолженности».

V. Денежные средства

	На 31.12.2024	На 31.12.2023	На 31.12.2022
Расчетные счета	1 143	816	278
Касса	-	-	-
Итого	1 143	816	278

VI. Капитал и нераспределенная прибыль

Уставный капитал

Общество образовано как общество с ограниченной ответственностью в соответствии с законодательством Российской Федерации. На 31.12.2024 г. Уставный капитал Общества составлял 300 тыс. рублей. По состоянию на 31.12.2024 г. уставный капитал полностью оплачен.

Прибыль, подлежащая распределению

Общество распределяет прибыль в виде дивидендов на основе данных бухгалтерской отчетности. Дивиденды по результатам отчетного периода не были объявлены и распределены в Обществе в течение отчетного года. На дату подписания финансовой отчетности решение о выплате дивидендов принято не было.

VII. Заемные средства

Наличие на конец отчетного периода и движение в течение отчетного периода кредиторской задолженности по видам задолженности, включая информацию о наличии и изменении величины обязательств по займам (кредитам), представлено в Таблице № 5.3 «Наличие и движение кредиторской задолженности».

Детальная информация по договорам займа:

1. Общество является заемщиком по договору займа №1 от 14.05.2020 г. Займодавец «ЭСЭЙЧЭЛДИ Лимитед», рег. номер 307614, адрес местонахождения: Кипр. Проценты по договору займа начисляются ежемесячно, процентная ставка 1,5% годовых. Срок гашения основного долга и начисленных процентов - 31.12.2025 г.

По состоянию на 31.12.2023 г. сумма непогашенного займа составила 64 925,00 долл. США, сумма процентов – 3 376,80 долл. США.

Между Займодавцем «ЭСЭЙЧЭЛДИ Лимитед» и Заемщиком ООО «ПРОФИОНЛАЙН» 27.09.2024г. подписано дополнительное соглашение к договору займа № 1 от 14.05.2020г.

Проценты по дополнительному соглашению к по договору займа начисляются ежемесячно, процентная ставка : ключевая ставка ЦБ РФ на последнее число текущего календарного месяца, плюс 2%, начисляются ежемесячно (в последнее число текущего календарного месяца) на непогашенную сумму займа, без капитализации процентов.

Срок гашения основного долга и начисленных процентов - 31.12.2027 г.

Условия дополнительного соглашения распространяются на отношения сторон с 1 января 2023 года.

Обществом были пересчитаны и доначислены проценты за 2023год в сумме 7 073,31 долл. США.

По состоянию на 31.12.2024 г. сумма непогашенного займа составила 64 925,00 долл. США, сумма процентов – 23 332,23 долл. США.

2. Общество является заемщиком по договору займа №1 от 10.01.2022 г. Займодавец ООО «Тревел Технологии», ИНН 7731340252, КПП 773101001, ОГРН 5167746461933 находящееся по адресу 121205, г. Москва, Территория Сколково Инновационного Центра, улица Нобеля, д.5, эт 1, пом 17, РАБ 9. Проценты по договору займа начисляются ежемесячно, процентная ставка 2% годовых. Срок гашения основного долга и начисленных процентов - 31.12.2025 г.

Между Займодавцем ООО «Тревел Технологии» и Заемщиком ООО «ПРОФИОНЛАЙН» 28.12.2024 г. заключено соглашение К-281224/1-в о полном прекращении обязательств Заемщика (прощение долга):

займ - 13 940 219 руб. 60 коп.;

проценты - 1 210 681 руб.23коп.

По состоянию на 13.12.2023 г. сумма непогашенного займа составила 17 863 448 руб. 80 коп., сумма процентов 872 921 руб. 20 коп.

По состоянию на 13.12.2024 г. задолженность отсутствует.

VIII. Кредиторская задолженность

Наличие на конец отчетного периода и движение в течение отчетного периода кредиторской задолженности по видам задолженности представлено в Таблице № 5.3 «Наличие и движение кредиторской задолженности».

IX. Оценочные обязательства

Наличие на конец отчетного периода и движение в течение отчетного периода оценочных обязательств представлено в Таблице № 7 «Оценочные обязательства».

Резерв создан в отношении предстоящих расходов на оплату Обществом отпусков работников, не использованных по состоянию на 31.12.2024 г. Ожидается, что остаток резерва на 31.12.

2024 г. будет использован в 2025 году. По мнению руководства, фактический расход по выплате отпусков не превысит сумму резерва, отраженную в бухгалтерской (финансовой) отчетности по состоянию на 31.12.2024 г.

Вид оценочного обязательства и резервы	Сумма на 31.12.2024, тыс. руб.	Сумма на 31.12.2023, тыс. руб.
Оценочные обязательства по вознаграждениям	2 145	869
Оценочные обязательства по страховым взносам	648	248

Х. Доходы

Доходами от реализации (выручка) Общества вознаграждение по комплексному информированию и обслуживанию клиентов

Выручка	За 12 месяцев 2024	За 12 месяцев 2023
Выручка от основной деятельности	86 308	68 260

Информация о составе и структуре прочих доходов, тыс. руб.:

Прочие доходы	За 12 месяцев 2024	За 12 месяцев 2023
Курсовые разницы	908	631
Прочие	-	43
Списание кредиторской задолженности	15 151	-
Итого	16 059	674

XI. Расходы

Информация о составе и структуре расходов представлена в таблице, тыс. руб.:

Управленческие расходы	За 12 месяцев 2024	За 12 месяцев 2023
Аренда	7 325	6 559
Оплата труда	55 397	47 433
Страховые взносы	16 503	14 161
Расходы на уборку офиса	736	632
Расходы на обеспечение норм.условий труда	1 792	775
Аудит	606	83
Техническое обслуживание и ремонт оргтехники	448	200
Интернет	152	115
Оказание услуг сторонними организациями	471	-
Прочие	1 200	346
Итого	84 629	70 304
Прочие расходы	За 12 месяцев 2024	За 12 месяцев 2023
Курсовые разницы	1 916	1 938
Услуги банка	216	169
Прочие	536	748
Итого	2 668	2 855

XII. Расчеты по налогу на прибыль

Текущий налог на прибыль в соответствии с ПБУ 18/02 «Учет расчетов по налогу на прибыль организации» за 2023 и 2022 годы предоставлен следующим образом, тыс. руб.:

	2024 год	2023 год
Текущий расход по налогу на прибыль	-1 611	-
Постоянные и временные разницы по налогу на прибыль	117	784
(Возмещение) / расходы по налогу на прибыль	- 1 494	784

Различия между РСБУ и налоговым законодательством Российской Федерации приводят к возникновению определенных временных разниц между балансовой стоимостью некоторых активов и обязательств в целях составления бухгалтерской (финансовой) отчетности и в целях расчета налога на прибыль Общества.

Детализация состава и движения отложенных налоговых активов и отложенных налоговых обязательствах за 2023 и 2024 годы, тыс. руб.:

	31.12.2023	Изменение	31.12.2024
Налоговый эффект временных разниц, уменьшающих налогооблагаемую базу			
Оценочные обязательства	223	475	698
Убыток прошлых лет	6 242	26	6 268
Общая сумма отложенных налоговых активов	6 466	501	6 966

	31.12.2022	Изменение	31.12.2023
Налоговый эффект временных разниц, уменьшающих налогооблагаемую базу			
Оценочные обязательства	211	13	223
Убыток прошлых лет	5 353	889	6 242
Общая сумма отложенных налоговых активов	5 564	902	6 466

XIII. Условные обязательства и условные активы

По состоянию на 31.12.2024 г. и 31.12.2023 г. у Общества отсутствуют незаконченные судебные дела или иные условные обязательства.

XIV. Связанные стороны и бенефициары

Основными бенефициарами являются: Чехович Томек 23.06.1970, Польша Паспорт ЕК 3390830, выдан 01.07.2016 Bialy Kamien 1/92, 02-593 Warsaw, Poland, (+48) 22 540 73 80

Для целей составления данной бухгалтерской (финансовой) отчетности стороны считаются связанными, если одна из них имеет возможность контролировать другую или оказывать существенное влияние при принятии другой стороной финансовых и операционных решений. При рассмотрении всех возможных взаимоотношений со связанными сторонами принимается во внимание экономическое содержание таких взаимоотношений, а не только их юридическая форма.

В ходе своей обычной деятельности Общество проводило операции со своим собственником («ЭСЭЙЧЭЛДИ Лимитед»), а также с прочими связанными сторонами (ООО «Тревел Технологии»).

По состоянию на 31.12.2024 г. и на 31.12.2023 г. Общество имело следующие значительные балансовые остатки со связанными сторонами, включенные в отчет о финансовом положении и отчет о финансовых результатах, тыс. руб.:

Показатель	Строка	31.12.2024		31.12.2023	
		Основные руководители	Прочие стороны	Основные руководители	Прочие стороны

		и собственники		и собственники	
Активы					
Обязательства					
Заемные средства	1410	(8973)	-	(6 126)	(18 736)
Расчеты с заказчиками	1522	-	(3 872)	-	(3 422)

В течение 2024 и 2023 годов Общество проводило следующие операции со связанными сторонами, включенные в отчет о финансовых результатах за 2023 и 2022 годы, тыс. руб.:

Показатель	Строка	2024		2023	
		Основные руководители и собственники	Прочие стороны	Основные руководители и собственники	Прочие стороны
Доходы					
Курсовые разницы	2341	908		631	
Расходы					
Курсовые разницы	2351	(1 916)	-	(1 938)	-
Проценты к уплате	2330	(1 840)	(338)	(83)	(359)

Информация по операциям с основным управленческим персоналом за 2024 год, тыс. руб.:

Наименование	Сумма оплаты труда (в т.ч. НДФЛ), тыс. руб.	Удержанный НДФЛ, тыс. руб.	Начисленные обязательные платежи в бюджетные и внебюджетные фонды, тыс. руб.
Вознаграждение управленческому персоналу	6 723	851	1 982

Информация по операциям с основным управленческим персоналом за 2023 год, тыс. руб.:

Наименование	Сумма оплаты труда (в т.ч. НДФЛ), тыс. руб.	Удержанный НДФЛ, тыс. руб.	Начисленные обязательные платежи в бюджетные и внебюджетные фонды, тыс. руб.
Вознаграждение управленческому персоналу	6 392	827	2 093

XV. Управление рисками

В Обществе действует интегрированная система управления рисками, основанная на анализе и оценке возможных факторов, способных существенно повлиять на показатели финансово-хозяйственной деятельности.

Управление рисками состоит из следующих этапов:

- выявление рисков;
- оценка рисков;
- выбор методов управления рисками;
- мониторинг рисков;
- контроль и минимизация рисков.

1) Кредитный риск

Кредитные риски – это риски возникновения убытков вследствие невыполнения контрагентами (объекты инвестиций, заемщики, сотрудники) своих обязательств.

В зависимости от причин возникновения выделяются следующие риски:

- банковские риски и риски финансовых потерь при полном или частичном невозврате средств с текущих и депозитных счетов в банках вследствие их неплатежеспособности;
- риски потери ликвидности контрагентами;
- реализация кросс-дефолтов (потеря платежеспособности контрагентом в результате дефолта третьего лица).

Способы защиты и минимизации рисков:

- проведение оценки и анализа надежности контрагента;
- проведение полной проверки и анализа документов коммерческой сделки: юридическая проверка договоров, бухгалтерская проверка;
- Общество во избежание риска также может принять меры, исключающие конкретный вид риска, в том числе, отказ от осуществления операций, уровень риска по которым чрезмерно высок.

2) Риск ликвидности

Риск ликвидности – риск убытков вследствие неспособности Общества обеспечить исполнение своих обязательств в полном объеме, который возникает в результате несбалансированности финансовых активов и финансовых обязательств Общества.

В целях контроля над уровнем ликвидности компании принимаются следующие меры:

- принятие в расчет ликвидности каждой сделки, влияющей на общее состояние ликвидности, учет срочности и объема активов различных финансовых инструментов;
- предварительный анализ проведения крупных сделок на предмет их соответствия текущему состоянию ликвидности;
- контроль уровня концентрации источников финансирования;
- регулярное планирование потребности в ликвидных средствах.

3) Стратегический риск

Под стратегическим риском понимается риск возникновения у Общества убытков вследствие влияния факторов, связанных с принятием неверных решений о перспективных направлениях деятельности Общества.

Основными способами минимизации стратегического риска являются:

- разграничение полномочий органов управления по принятию решений с обязательной фиксацией результатов во внутренних документах;
- контроль обязательности исполнения принятых решений;
- стандартизация основных операции и сделок;
- постоянное повышение квалификации сотрудников Общества, обеспечение их доступа к актуальной информации по законодательству, внутренним документам Общества, стимулирование служащих Общества в зависимости от влияния их деятельности на уровень стратегического риска.

4) Конкурентный риск

Конкурентный риск – это риск, связанный с действиями конкурентов и изменениями бизнес-среды.

Основные методы минимизации указанного риска:

- формирование положительного имиджа Общества;
- улучшение качества обслуживания клиентов;
- увеличение присутствия Общества на рынке.

5) Бизнес-риски

Одним из бизнес-рисков является недостаточность/потеря клиентов. Для снижения данного риска Общество расширяет работу по информированию действующих и потенциальных клиентов, информирует СМИ (в т.ч. в мессенджерах), выступает на отраслевых конференциях.

Общество осуществляет постоянный мониторинг качества оказываемых услуг, предпринимает меры по улучшению качества обслуживания, информирует клиентов и контрагентов о своей деятельности путем публикации материалов и пресс-релизов в сети Интернет, а также через мобильные приложения.

XVI. Непрерывность деятельности

На отчетную дату чистые активы Общества имеют отрицательное значение, тыс. руб.:

Показатель	31.12.2024	31.12.2023	31.12.2022
Чистые активы	(13 701)	(25 098)	(21 214)

Данная ситуация указывает на наличие фактов, которые могут вызвать сомнения в способности Общества продолжать свою деятельность непрерывно.

Бухгалтерская (финансовая) отчетность Общества за 2024 год была подготовлена на основании допущения о том, что Общество будет продолжать свою деятельность в обозримом будущем, и у него отсутствуют намерения или необходимость ликвидации, или существенного сокращения деятельности, а, следовательно, обязательства Общества будут погашаться в установленном порядке.

Несмотря на наличие указанного выше факта, Общество считает, что предпринятые в 2024 году шаги позволяют нормализовать ситуацию.

1. Усовершенствовали методологию планирования ресурсов.

Какие решаем задачи:

- Оптимизирует распределение ресурсов между задачами, обеспечивает максимально плотную «полезную» загрузку ресурсов за счет многофункциональности.
- Позволяет своевременно выявлять и предотвращать конфликты за ресурсы при совместном использовании между подразделениями.
- Обеспечивает возможность долгосрочной оценки потребности в ресурсах, перераспределять при атипичной нагрузке.
- Не допускать простой персонала или потери в связи с отсутствием персонала нужной квалификации

2. Внедрили систему проверки рекламаций/жалоб/претензий.

Какие решаем задачи:

- Снижаем количество повторных обращений по чатам/тикетам.
- Позволяет оперативно скорректировать процедуры, которые не являются оптимальными

3. Усовершенствовали оценку норматива решения тикета в зависимости от тематики.

Какие решаем задачи:

Время обработки тикета преимущественно зависит от тематики обращения. Однако ранее таргет выставлялся единый на все тикеты. Таргет -15 минут на обработку 1 тикета. Оценка времени тикетов в разрезе тематик подтематик имеет ряд преимуществ:

- мы сможем эффективнее планировать ресурсы/рассчитывать численность сотрудников (так как мы примерно понимаем процент тематик и их распределение);
- оценивать тематики с самыми высокими трудозатратами и работать над эффективностью;
- сотрудники получают возможность "честной оценки" времени работы с тикетом (ранее были аргументы низкой продуктивности у сотрудников, что обрабатывались тикеты с длительной обработкой).

Ввели в рамках обработки тикета специалистов, которые создают запрос, контролирую получение ответа от клиента и туроператора, передают актуальную информацию клиентам. Это позволяет передавать в работу менеджерам тикеты, по которым возможно совершить активные действия (исключив в обработке фазу ожидания).

Полученный эффект

В рамках проведенного анализа мы получили, что среднее время обработки одного тикета 10,3 мин, что на 4 мин 40 сек. меньше с каждого тикета.

I	J	K
	Отменить тур - заказ ожидает подтверждения у туроператора	10,1
	Другой вопрос по аннуляции тура	9,0
	Бронируется	1,0
	Автоматическая проверка бронирования	9,3
	Поставщик отменил бронирование	11,3
	Автоматическая продажа - передача пожелания в отель	11
	Окончание тайм лимита в неподтвержденном бронировании	10,1
	Подтвержденное бронирования с ГП / выпиской билетов	5,8
	Автоматическая продажа - заказ не может быть обработан	5,0
	Множественная ошибка в процессе подтверждения бронирования	2,2
	Виза	9,2
	Добавить услугу Визы или ВП	11,5
	Вопрос по оформлению Визы или ВП	4,5
	Страховка	8,0
	Вопрос по расширенной страховке	10,0
	Купить расширенную страховку	6,7
	Договор с туристом, ЛБ и закрывающие документы	8,0
	Вопрос связан с изменением в договоре	11,0
	Другой вопрос по договору или закрывающим документам	5
	Автоматическая продажа забронированного заказа	4,5
	Поставщик отменил бронирование	25
	Завершить автоматическую продажу заказа	7,4
	Окончание тайм лимита в неподтвержденном бронировании	4,0
	Автоматическая продажа - заказ не может быть обработан	3,6
	Автоматическая продажа - передача пожелания в отель	3,5
	Другое	3,5
	Другое	3,5
	Вопрос по возврату или разблокировке ДС	1,0
	Возврат денежных средств	1,0
	Возврат денежных средств	1,0
	Вопрос по возврату или разблокировке ДС	1,0
	Общий итог	12,32948929

Анализ данных за период июль 2023 г - июнь 2024

	1	2	3	4	5
Месяц	2023 год	2024 год	Общий итог (тикеты шт.)	Минут	
январь	3 369,00	3 702,00	7 071,00	15 918,60	
февраль	2 885,00	3 586,00	6 471,00	15 419,80	
март	3 997,00	3 718,00	7 715,00	15 987,40	
апрель	3 684,00	4 926,00	8 610,00	21 181,80	
май	4 665,00	4 744,00	9 409,00	20 399,20	
июнь	4 678,00	4 415,00	9 093,00	18 984,50	
июль	4 309,00	5 340,00	9 649,00	22 962,00	
август	4 502,00	5 242,00	9 744,00	22 540,60	
сентябрь	4 507,00	5 822,00	10 329,00	25 034,60	
октябрь	3 311,00	5 632,00	8 943,00	24 217,60	
ноябрь	2 883,00	3 971,00	6 854,00	17 075,30	
декабрь	2 665,00	3 972,00	6 637,00	17 079,60	
Общий итог	45 455,00	55 070,00	100 525,00	236 801,00	

После внедрения ожидается следующий экономический эффект 1 553 085 руб.

Количество сэкономленных минут: - 236 801. Получаем часы: 3947 часов

Среднее количество часов в месяц - 165 часов. В итоге в человеко/месяцах получаем $3947/165=23,92$ человеко/месяца.

Месячный оклад сотрудника: 64 930,22 руб.

Перемножаем $23,92*64930,22$ руб. = **1 553 085 руб.**

4. Внедрение и подключение AI Copilot (это средство на основе ИИ, которое помогает выполнять рабочие задачи).

Цели внедрения новой базы знаний:

- сократить нагрузку на наставников и опытных сотрудников.
- сократить период адаптации новых сотрудников и сотрудников с небольшим опытом работы в ПоП.
- найти необходимую информацию для ответа.

На опытных сотрудниках без опыта работы в поддержке онлайн продаж AI Copilot работает эффективно так как позволяет очень быстро найти необходимую информацию. В команде 30% опытных сотрудников. На каждом диалоге опытного специалиста экономится 3,5 минуты.

	4	5	6	7
Месяц	Чаты (шт)	30% чатов, обрабатывают опытные сотрудники	Минут экономии	
янв	11 239	3372	11801	
фев	12 938	3881	13585	
мар	14 733	4420	15470	
апр	21 737	6521	22824	
май	22 472	6742	23596	
июн	24 471	7341	25695	
июл	27 502	8251	28877	
авг	18 795	5638	19734	
сен	17 583	5275	18462	
окт	14 232	4270	14944	
ноя	10 575	3173	11104	
дек	9 933	2980	10430	
Общий итог			216520	

После внедрения получили следующий экономический эффект **1 420 070 руб.**

Количество сэкономленных минут: - 216 520. Получаем часы: 3608 часов

Среднее количество часов в месяц - 165 часов. В итоге в человеко/месяцах получаем $3947/165 = 21,87$ человеко/месяца.

Месячный оклад сотрудника: 64 930,22 руб.

Перемножаем $23,92 * 64930,22$ руб. = **1 420 070 руб.**

Общество своевременно рассчитывается по обязательствам перед контрагентами и бюджетом.

Общество располагает возможностью получения, случае необходимости, финансовой поддержки со стороны основного бенефициара.

XVII. События после отчетной даты

Существенных событий после отчетной даты нет.

Генеральный директор И.А.Соловьева _____

«31» марта 2025 года