

**МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ**  
**УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ**  
**«РОССИЙСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ТРАНСПОРТА»**  
**(РУТ (МИИТ))**



Рабочая программа дисциплины (модуля),  
как компонент образовательной программы  
высшего образования - программы магистратуры  
по направлению подготовки  
23.04.02 Наземные транспортно-технологические  
комплексы,  
утвержденной первым проректором РУТ (МИИТ)  
Тимониным В.С.

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

**Разработка бизнес-планов сервисных предприятий**

Направление подготовки: 23.04.02 Наземные транспортно-технологические комплексы

Направленность (профиль): Сервис транспортно-технологических комплексов

Форма обучения: Очная

Рабочая программа дисциплины (модуля) в виде электронного документа выгружена из единой корпоративной информационной системы управления университетом и соответствует оригиналу

Простая электронная подпись, выданная РУТ (МИИТ)  
ID подписи: 87771  
Подписал: заведующий кафедрой Куликов Михаил Юрьевич  
Дата: 01.06.2023

## 1. Общие сведения о дисциплине (модуле).

Целью освоения дисциплины является ознакомление студентов с основными понятиями, методами и системой анализа в области организации и построения системы планирования деятельности сервисных предприятий по основным направлениям развития и перспективного анализа с учетом меняющихся факторов внешней и внутренней среды.

Задачи дисциплины:

- определение принципов теоретического базиса системы организации и планирования применительно к условиям функционирования сервисных предприятий;
- изучение механизма функционального наполнения процессов организации и планирования в сервисной индустрии;
- приобретение организационных навыков в области планирования деятельности сервисного предприятия;
- изучить механизмы стратегического, тактического и оперативного планирования в сервисной индустрии.
- приобрести умение отразить в бизнес плане экономическое сравнение различных технологических решений при ремонте и производстве подвижного состава наземных транспортно-технологических комплексов

## 2. Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю).

Перечень формируемых результатов освоения образовательной программы (компетенций) в результате обучения по дисциплине (модулю):

**ОПК-2** - Способен принимать обоснованные решения в области проектного и финансового менеджмента в сфере своей профессиональной деятельности;

**ОПК-6** - Способен оценивать социальные, правовые и общекультурные последствия принимаемых решений при осуществлении профессиональной деятельности.;

**ПК-1** - Способен к участию в процессах технологического обеспечения качества и инновационному управлению производством, ремонтом и сервисным обслуживанием наземных транспортно-технологических комплексов.

Обучение по дисциплине (модулю) предполагает, что по его результатам обучающийся будет:

**Знать:**

основы теории организации обслуживания; место сервиса в жизнедеятельности человека; концептуальные основы проектирования процесса оказания услуг с учетом требований потребителей и характеристики применяемых моделей реализуемых бизнес-процессов; концептуальные основы, принципы и задачи реализации современного материально-технического обеспечения работников сервисной организации

**Уметь:**

осуществлять взаимоотношения и выполнять профессиональные функции в процессе сервисной деятельности; сегментировать и анализировать запросы и предпочтения потребителей услуг, планировать и реализовывать бизнес-процессы сервисных предприятий

**Владеть:**

применением теории обслуживания на практике; навыками контроля за материально-техническим обеспечением деятельности работников сервисного предприятия; методами реализации бизнес-процессов организаций сферы сервиса.

3. Объем дисциплины (модуля).

3.1. Общая трудоемкость дисциплины (модуля).

Общая трудоемкость дисциплины (модуля) составляет 8 з.е. (288 академических часа(ов)).

3.2. Объем дисциплины (модуля) в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении учебных занятий:

Тип учебных занятий	Количество часов		
	Всего	Семестр	
		№3	№4
Контактная работа при проведении учебных занятий (всего):	96	48	48
В том числе:			
Занятия лекционного типа	32	16	16
Занятия семинарского типа	64	32	32

3.3. Объем дисциплины (модуля) в форме самостоятельной работы обучающихся, а также в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации

образовательной программы на иных условиях, при проведении промежуточной аттестации составляет 192 академических часа (ов).

3.4. При обучении по индивидуальному учебному плану, в том числе при ускоренном обучении, объем дисциплины (модуля) может быть реализован полностью в форме самостоятельной работы обучающихся, а также в форме контактной работы обучающихся с педагогическими работниками и (или) лицами, привлекаемыми к реализации образовательной программы на иных условиях, при проведении промежуточной аттестации.

#### 4. Содержание дисциплины (модуля).

##### 4.1. Занятия лекционного типа.

№ п/п	Тематика лекционных занятий / краткое содержание
1	<p>Тема 1 Организационно-правовые основы деятельности сервисного предприятия Рассматриваемые вопросы. Понятие предпринимательской деятельности. Основные признаки, определяющие предприятие. Предпринимательская деятельность в сфере сервиса. Формы осуществления сервисной деятельности. Модель организации деятельности предприятия сферы сервиса. Преимущества и недостатки ИП и ООО как организационно-правовых форм предприятий сервиса. Организационно-правовые основы создания ИП в сфере сервиса: тонкости регистрации индивидуального предпринимателя. Документационное оформление создания общества с ограниченной ответственностью. ЕГРЮЛ, ЕГРИП, ОГРН, ИНН/КПП, коды статистики: ОКТМО и пр., свидетельства о постановке на налоговый учет ООО; свидетельство о регистрации физического лица в качестве индивидуального предпринимателя и др. документы по регистрации сервисного предприятия.</p> <p>Тема 2 Организация и управление процессом оказания услуг Рассматриваемые вопросы. Понятие производственного процесса. Предмет труда, средства труда, труд, или целесообразная деятельность. Технологический процесс, вспомогательный процесс. Операция. Технологическая операция. Вспомогательная операция. Принципы организации производственных процессов. Специализация и кооперирование как формы организации производственного процесса. Структура процесса оказания услуги. Организация производственного процесса и процесса оказания услуг во времени.</p> <p>Тема 3 Организация основного производства на сервисных предприятиях. Рассматриваемые вопросы. Типы и методы организации выполнения услуг. Тип производства. Массовое, единичное, серийное производство. Метод организации производства. Поточно-операционный, бригадно-операционный, индивидуальный метод организации выполнения услуги. Основы организации труда на предприятиях сферы сервиса: функции организации труда, формы разделения труда. Нормирование труда. Показатели оценки уровня организации основного производства</p>

№ п/п	Тематика лекционных занятий / краткое содержание
	<p>Тема 4            Организация налогообложения на сервисные предприятия.            Рассматриваемые вопросы.            Понятие налогов. Прямые, косвенные налоги. Структура налога. Виды налогов и компетенция органов государственной власти. Общая система налогообложения. Особенности специальных налоговых режимов. Единый налог с вмененного дохода. Упрощенная система налогообложения. Патентная система налогообложения.</p> <p>Тема 5            Организация оплаты труда на сервисном предприятии.            Рассматриваемые вопросы            Принципы и способы регулирования оплаты труда. Формы и системы оплаты труда: сдельная, повременная, смешанная. Премирование персонала, доплаты и надбавки к заработной плате</p> <p>Тема 6            Организация контроля качества услуг и продукции на сервисном предприятии.            Рассматриваемые вопросы            Понятие качества продукции и услуг. Показатели качества услуг и продукции: показатели назначения, надежности, технологичности, стандартизации и унификации, транспортабельности, безопасности, эргономические, эстетические, патентно-правовые показатели. Количественные значения показателей качества. Ожидания покупателей при оценке качества услуг. Качество обслуживания клиентов. Факторы, обуславливающие качество услуг и продукции. Задачи и формы организации контроля качества услуг и продукции.</p> <p>Тема 7            Организация обслуживания потребителя на сервисном предприятии.            Рассматриваемые вопросы            Роль обслуживания потребителей в повышении конкурентоспособности предприятий сферы сервиса. Основы организации обслуживания потребителей. Характеристика видов услуг и форм обслуживания потребителей.</p> <p>Тема 8            Основы планирования деятельности сервисного предприятия.            Рассматриваемые вопросы            Понятие планирования в условиях рынка. Показатели деятельности сервисных предприятий: количественные и качественные, абсолютные и относительные. Отличия централизованного планирования от планирования в рыночных условиях. Принципы и методы планирования. Система планов предприятия сервиса. Этапы разработки плана сервисного предприятия: анализ исходных позиций предприятия, оценка сильных и слабых сторон предприятия (SWOT-анализ), разработка оптимальных планов предприятия (стратегические, долгосрочные, среднесрочные, краткосрочные планы). Структура текущего плана предприятия сферы услуг</p> <p>Тема 9            Планирование издержек и цен на продукцию сервисного предприятия.            Рассматриваемые вопросы            Классификация издержек на выполнение услуг. Состав затрат, включаемых в плановую себестоимость продукции, работ, услуг. Калькулирование себестоимости услуг, работ, продукции. Смета затрат на производство. Планирование снижения себестоимости услуг, работ, продукции. Ценообразование на услуги, работы, продукцию сервисного предприятия. Методика формирования цены. Основные ценообразующие факторы.</p>

№ п/п	Тематика лекционных занятий / краткое содержание
	<p>Тема 10 Планирование финансовых результатов деятельности сервисного предприятия. Рассматриваемые вопросы Содержание и структура финансового планирования на сервисном предприятии. Горизонтальный и вертикальный анализ финансово-хозяйственной деятельности предприятия сервиса как способ выявления его внутрипроизводственных возможностей: первый этап разработки плана. Показатели финансового плана предприятия: показатели деловой активности, ликвидности и платежеспособности, рентабельности.</p> <p>Тема 11 Планирование инвестиционной деятельности сервисного предприятия. Рассматриваемые вопросы Классификация инвестиций и роль в развитии предприятия сервиса. Принципы формирования расчетных таблиц инвестиционного плана. Счет прибылей и убытков. Поток наличности. Бухгалтерский баланс. Оценка экономической эффективности инвестиций. Использование Microsoft Excel. Расчет платы за кредит</p> <p>Тема 13 Применение эконометрических моделей в планировании деятельности сервисного предприятия. Рассматриваемые вопросы Модель и моделирование. Экономические и эконометрические модели: свойства и классификация. Этапы моделирования. Переменные в моделях и их типы. Уравнение и вид функции парной регрессии. Оценка параметров уравнения линейной регрессии. Метод наименьших квадратов. Экономический смысл параметров. Оценка адекватности модели и существенности параметров линейной регрессии. Применение модели в планировании деятельности предприятий сферы сервиса.</p>

## 4.2. Занятия семинарского типа.

### Практические занятия

№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
1	<p>Практическое занятие 1. Бизнес блан. Рассматриваемые вопросы: Оформление документации по созданию бизнес плана предпринимателя и общества с ограниченной ответственностью. Опрос.</p> <p>Практическое занятие 2. Планирование производственного процесса. Рассматриваемые вопросы: Производственный процесс и его структура. Процесс оказания услуг. Опрос. Конструирование процесса оказания услуг сервисных предприятий. Организация основного производства на сервисном предприятии.</p> <p>Практическое занятие 3. Качество обслуживания. Рассматриваемые вопросы: Организация контроля качества услуг. Организация обслуживания потребителей. Опрос.</p> <p>Практическое занятие 4. Внутреннее планирование. Рассматриваемые вопросы: Основы внутрифирменного планирования деятельности сервисного предприятия. SWOT-анализ деятельности предприятия сервиса. Опрос.</p>

№ п/п	Тематика практических занятий/краткое содержание
	<p>Практическое занятие 5. Внутренние издержки. Рассматриваемые вопросы: Планирование издержек предприятий сферы сервиса. Презентация. Опрос. Планирование деятельности предприятия сервиса на основе анализа финансовых показателей.</p> <p>Практическое занятие 6. Планирование прибыли. Рассматриваемые вопросы: Планирование прибыли на предприятиях сферы сервиса. Опрос. Планирование инвестиционной деятельности предприятия сервиса: теоретические аспекты.</p> <p>Практическое занятие 7. Эконометрические модели. Рассматриваемые вопросы: Применение эконометрических моделей в планировании деятельности предприятий сферы сервиса. Опрос.</p> <p>Практическое занятие 8. Бизнес планирование. Рассматриваемые вопросы: Бизнес-планирование сервисного предприятия. Опрос.</p>

#### 4.3. Самостоятельная работа обучающихся.

№ п/п	Вид самостоятельной работы
1	Самостоятельная подготовка к практическим занятиям. Работа с литературой (1-4).
2	Выполнение курсовой работы.
3	Подготовка к промежуточной аттестации.
4	Подготовка к текущему контролю.

#### 4.4. Примерный перечень тем курсовых работ

1. Понятие и сущность планирования в деятельности сервисного предприятия.
2. Особенности систем стратегического, тактического и оперативного планирования.
3. Подходы к разработке стратегий деятельности сервисной организации.
4. Стратегическое видение перспектив и целей развития сервисной организации.
5. Роль внешней среды сервисной организации в принятии организацией планировании управленческих решений.
6. Подходы к планированию деятельности сервисной организации в условиях неопределенности.
7. Факторы макросреды сервисной фирмы.
8. Инвестиционный климат сервисной территории как фактор влияния на

процессы планирования.

9. Территориальные кластеры как элементы внешней среды сервисной организации.

10. Использование стратегического, тактического и оперативного анализа общей ситуации в сервисной отрасли и конкуренции в ней для построения планов перспективного развития.

11. Конкурентные позиции сервисной фирмы в отрасли: стратегические группы, ключевые факторы успеха в конкурентной борьбе.

12. Использование матрицы SWOT-анализа для осуществления планирования деятельности сервисного предприятия.

13. Создание покупательской ценности как основы стратегии сервисного бизнеса.

14. Стратегия и план развития сервисного рынка и продуктовых инноваций.

15. Особенности ценообразования на услуги (на примере предприятия РФ)

16. Ценовые стратегии конкурентной борьбы сервисных предприятий.

17. Ценность как основа формирования цены в современных условиях развития рынка

18. Ценообразование в рамках ценностно-ориентированного менеджмента.

19. Основные методы выбора планирования. Значение портфельного анализа для оценки бизнеса в сервисе.

20. Реализация процесса планирования в сфере сервиса как процесса управления стратегическими изменениями: трудности в реализации планов, этапы реализации, оценка готовности организации к их реализации.

21. Изменения в организационной структуре сервисной компании: централизация и децентрализация управления, типы организационных структур управления.

22. Изменения организационной культуры сервисной компании: основные составляющие организационной культуры, сопротивление изменениям и их преодоление.

23. Анализ рисков деятельности сервисного предприятия.

5. Перечень изданий, которые рекомендуется использовать при освоении дисциплины (модуля).

№	Библиографическое описание	Место доступа
---	----------------------------	---------------



п/п		
1	Бизнес-план предприятия А. А. Кузьмицкая Методические указания Брянск : Брянский ГАУ, 68 с. —// Лань : электронно-библиотечная система. , 2021	<a href="https://e.lanbook.com/book/171974">https://e.lanbook.com/book/171974</a> (дата обращения: 01.09.2021). Текст : электронный
2	Бизнес-планирование Ю. В. Устинова, Н. Ю. Рубан Учебное пособие Кемерово : КемГУ, 73 с. — ISBN 978-5-8353-2614-3. // Лань : электронно-библиотечная система. , 2020	<a href="https://e.lanbook.com/book/156122">https://e.lanbook.com/book/156122</a> (дата обращения: 01.09.2021). Текст : электронный
3	Менеджмент качества в технических системах В. А. Васильев Учебное пособие Москва: МАИ, 87 с. — ISBN 978-5-4316-0945-9.// Лань : электронно-библиотечная система. , 2022	<a href="https://e.lanbook.com/book/298589">https://e.lanbook.com/book/298589</a> (дата обращения: 01.09.2022). Текст : электронный
4	Бизнес-планирование на транспорте Э. А. Мамаев Учебное пособие Ростов-на-Дону : РГУПС, 84 с. — ISBN 978-5-88814-794-8. // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: , 2019	<a href="https://e.lanbook.com/book/170570">https://e.lanbook.com/book/170570</a> (дата обращения: 01.09.2021). Текст : электронный

6. Перечень современных профессиональных баз данных и информационных справочных систем, которые могут использоваться при освоении дисциплины (модуля).

1. <http://library.miit.ru/> - электронно-библиотечная система Научно-технической библиотеки МИИТ.

2. <http://www.library.ru/> - информационно-справочный портал Проект Российской государственной библиотеки.

7. Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства, необходимого для освоения дисциплины (модуля).

Компьютеры на рабочих местах в компьютерном классе должны быть обеспечены стандартными программными продуктами Microsoft.

8. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю).

Учебная аудитория для проведения занятий лекционного/практического типа, групповых и индивидуальных консультаций

Компьютерный класс (учебная аудитория) для проведения групповых занятий (лекционных, практических и/или лабораторных)

9. Форма промежуточной аттестации:

Зачет в 3, 4 семестрах.

Курсовая работа в 4 семестре.

#### 10. Оценочные материалы.

Оценочные материалы, применяемые при проведении промежуточной аттестации, разрабатываются в соответствии с локальным нормативным актом РУТ (МИИТ).

Авторы:

доцент, к.н. кафедры «Технология  
транспортного машиностроения и  
ремонта подвижного состава»

В.Е. Петров

Согласовано:

Заведующий кафедрой ТТМиРПС  
Председатель учебно-методической  
комиссии

М.Ю. Куликов

С.В. Володин