

Министерство образования и науки Российской Федерации
федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
**«НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ТОМСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

Институт электронного обучения

Направление подготовки 38.03.01 Экономика, профиль «Экономика предприятий и организаций»

Кафедра Экономики

БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА

Тема работы

**Эффективность функционирования автошкол в условиях изменения
экономико-правовой среды в России**

УДК 656.09:658.011.46

Студент

Группа	ФИО	Подпись	Дата
3-3Б2Б1	Антонов Дмитрий Викторович		

Руководитель

Должность	ФИО	Ученая степень, звание	Подпись	Дата
Доцент каф. Экономики	Борисова Людмила Михайловна	к.э.н., доцент		

ДОПУСТИТЬ К ЗАЩИТЕ:

Зав. Кафедрой	ФИО	Ученая степень, звание	Подпись	Дата
Экономики	Барышева Галина Анзельмовна	Д-р экон. наук, профессор		

Томск – 2017г.

Планируемые результаты обучения по ООП
38.03.01 Экономика, профиль «Экономика предприятий и организаций»

Код результата	Результат обучения (выпускник должен быть готов)	Требования ФГОС, критериев и/или заинтересованных сторон
<i>Универсальные компетенции</i>		
P1	Осуществлять коммуникации в профессиональной среде и в обществе в целом, в том числе на иностранном языке, разрабатывать документацию, презентовать и защищать результаты комплексной экономической деятельности	Требования ФГОС (ОК-4; ПК-7; 9)
P2	Эффективно работать индивидуально, в качестве <i>члена команды</i> , состоящей из специалистов различных направлений и квалификаций, с делением ответственности и полномочий за результаты работы и готовность <i>следовать корпоративной культуре</i> организации	Требования ФГОС (ПК-9; ОК-5, ОПК-4)
P3	Демонстрировать <i>знания</i> правовых, социальных, этических и культурных аспектов хозяйственной деятельности, осведомленность в вопросах охраны здоровья и безопасности жизнедеятельности.	Требования ФГОС (ОК-1;2;8;9)
P4	<i>Самостоятельно учиться</i> и непрерывно <i>повышать квалификацию</i> в течение всего периода профессиональной деятельности	Требования ФГОС (ОК-1; 7)
P5	Активно пользоваться основными методами, способами и средствами получения, хранения, переработки информации, навыками работы с компьютером как средством управления информацией, работать с информацией в глобальных компьютерных сетях	Требования ФГОС (ОПК-1,3; ПК-1,3,8)
<i>Профессиональные компетенции</i>		
P6	Применять знания математических дисциплин, статистики, бухгалтерского учета и анализа для подготовки исходных данных и проведения расчетов экономических и социально-экономических показателей, характеризующих деятельность хозяйствующих субъектов на основе типовых методик с учетом действующей нормативно-правовой базы	Требования ФГОС (ОК- 3,6; ОПК-1,2,3; ПК-1,2,3;4;5)
P7	Принимать участие в выработке и реализации для конкретного предприятия рациональной системы организации учета и отчетности на основе выбора эффективной учетной политики, базирующейся на соблюдении действующего законодательства, требований международных стандартов и принципах укрепления экономики хозяйствующего субъекта	Требования ФГОС (ОПК-3,4; ПК-5; ОК-6)
P8	Применять глубокие знания основ функционирования экономической системы на разных уровнях, истории экономики и экономической науки для анализа социально-значимых проблем и процессов, происходящих в обществе, и прогнозировать возможное их развитие в будущем	Требования ФГОС (ОК-2,3; ПК-4,6,12,13; ОПК-2)
P9	Строить стандартные теоретические и эконометрические модели исследуемых процессов, явлений и объектов, относящихся к области профессиональной деятельности, прогнозировать, анализировать и интерпретировать полученные результаты с целью принятия эффективных решений	Требования ФГОС (ОПК-3; ПК-4,5,6,11)
P10	На основе аналитической обработки учетной, статистической и отчетной информации готовить информационные обзоры, аналитические отчеты, в соответствии с поставленной задачей,	Требования ФГОС (ОК-1,2; ОПК-1,2,3; ПК-5;6,8,11)

Код результата	Результат обучения (выпускник должен быть готов)	Требования ФГОС, критериев и/или заинтересованных сторон
	давать оценку и интерпретацию полученных результатов и обосновывать управленческие решения	
P11	Внедрять современные методы бухгалтерского учета, анализа и аудита на основе знания информационных технологий, международных стандартов учета и финансовой отчетности	Требования ФГОС (ПК-8;10; ОПК-1)
P12	Осуществлять преподавание экономических дисциплин в общеобразовательных учреждениях, образовательных учреждениях начального профессионального, среднего профессионального, высшего профессионального и дополнительного профессионального образования	Требования ФГОС (ПК-12,13; ОК-1)
P13	Принимать участие в разработке проектных решений в области профессиональной и инновационной деятельности предприятий и организаций, подготовке предложений и мероприятий по реализации разработанных проектов и программ с учетом критериев социально-экономической эффективности, рисков и возможных социально-экономических последствий	Требования ФГОС (ОК-5,8; ОПК-2,4; ПК-3,5,9;10;11)
P14	Проводить теоретические и прикладные исследования в области современных достижений экономической науки в России и за рубежом, ориентированные на достижение практического результата в условиях инновационной модели российской экономики	Требования ФГОС (ПК-7; ОПК-2)
P15	Организовывать операционную (производственную) и коммерческую деятельность предприятия, осуществлять комплексный анализ его финансово-хозяйственной деятельности использовать полученные результаты для обеспечения принятия оптимальных управленческих решений и повышения эффективности	Требования ФГОС (ОК – 5, ОПК-1,2,3,4; ПК – 1,2,3,4,5,8,9,11)

Министерство образования и науки Российской Федерации
федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
**«НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ТОМСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

Институт электронного обучения

Направление подготовки 38.03.01 Экономика, профиль «Экономика предприятий и организаций»

Кафедра Экономики

УТВЕРЖДАЮ:

Зав. кафедрой экономики

Г.А. Барышева

(Подпись) (Дата)

ЗАДАНИЕ

на выполнение выпускной квалификационной работы

В форме:

Дипломной работы

(бакалаврской работы, дипломного проекта/работы, магистерской диссертации)

Студенту:

Группа	ФИО
3-3Б2Б1	Антонов Дмитрий Викторович

Тема работы:

Утверждена приказом директора (дата, номер)	№1367/с от 28.02.2017 г.
---	--------------------------

Срок сдачи студентом выполненной работы:

ТЕХНИЧЕСКОЕ ЗАДАНИЕ

Исходные данные к работе (наименование объекта исследования или проектирования; производительность или нагрузка; режим работы (непрерывный, периодический, циклический и т. д.); вид сырья или материал изделия; требования к продукту, изделию или процессу; особые требования к особенностям функционирования (эксплуатации) объекта или изделия в плане безопасности эксплуатации, влияния на окружающую среду, энергозатратам; экономический анализ и т. д.).	Объект исследования – функционирование автошкол в условиях изменения экономико-правовой среды в России. Предмет – оценка эффективности функционирования автошкол в условиях изменения экономико-правовой среды в России на примере ЧОУ ДПО ТУКК «Максимум». Исходные данные: учебные пособия по теме исследования, научная литература, диссертации, справочные издания, материалы научных конференций, журналы и периодические издания
Перечень подлежащих исследованию, проектированию и разработке вопросов (аналитический обзор по литературным источникам с целью выяснения достижений мировой науки техники в рассматриваемой области; постановка задачи исследования, проектирования, конструирования; содержание процедуры исследования, проектирования, конструирования;	Цель исследования – разработка рекомендаций для повышения эффективности функционирования автошкол в России на примере ЧОУ ДПО ТУКК «Максимум». Для реализации цели поставлены задачи: - определить понятие сферы услуг; - рассмотреть особенности и принципы работы фирмы на рынке услуг;

<i>обсуждение результатов выполненной работы; наименование дополнительных разделов, подлежащих разработке; заключение по работе).</i>	- охарактеризовать эффективность работы предприятия, факторы и условия ее определяющие; - изучить государственное регулирование и законодательные основы функционирования автошкол в РФ; - рассмотреть рынок автошкол, его структуру и тенденции развития; - провести ситуационный анализ деятельности автошкол на рынке; - представить общую характеристику фирмы ЧОУ ДПО ТУКК «МАКСИМУМ»; - оценить деятельность ЧОУ ДПО ТУКК «МАКСИМУМ» до и после введения изменений в законодательство относительно правил функционирования автошкол в России; - сравнить полученные данные и разработать рекомендации по повышению эффективности функционирования фирмы на рынке
Перечень графического материала (с точным указанием обязательных чертежей)	Таблицы, рисунки, схемы
Консультанты по разделам выпускной квалификационной работы (с указанием разделов)	
Раздел	Консультант
Названия разделов, которые должны быть написаны на русском и иностранном языках:	

Дата выдачи задания на выполнение выпускной квалификационной работы по линейному графику	
--	--

Задание выдал руководитель:

Должность	ФИО	Ученая степень, звание	Подпись	Дата
Доцент каф. Экономики	Борисова Людмила Михайловна	К.э.н., доцент		

Задание принял к исполнению студент:

Группа	ФИО	Подпись	Дата
3-3Б2Б1	Антонов Дмитрий Викторович		

ЗАДАНИЕ ДЛЯ РАЗДЕЛА «СОЦИАЛЬНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ»

Студенту

Группа	ФИО
3-3Б2Б1	Антонов Дмитрий Викторович

Институт	<i>Электронного обучения</i>	Кафедра	<i>38.03.01 Экономика</i>
Уровень образования	<i>бакалавр</i>	Направление/специальность	<i>Экономика / Экономика предприятий и организаций</i>

Исходные данные к разделу «Социальная ответственность»	
1. Описание рабочего места <i>(рабочей зоны, технологического процесса, используемого оборудования) на предмет возникновения:</i> - вредных проявлений факторов производственной среды (метеоусловия, вредные вещества, освещение, шумы, вибрация, электромагнитные поля, ионизирующие излучения) - опасных проявлений факторов производственной среды (механической природы, термического характера, электрической, пожарной природы) - негативного воздействия на окружающую природную среду (атмосферу, гидросферу, литосферу) - чрезвычайных ситуаций (техногенного, стихийного, экологического и социального характера)	Вредными производственными факторами, действующими на персонал, являются: • повышенная нагрузка на органы чувств (зрение, слух); • умственное перенапряжение; • Монотонность труда; • недостаточный уровень освещенности; • высокая яркость и контрастность (больше нормы); • Повышенный уровень статического электричества.
2. Список законодательных и нормативных документов по теме	• Приказ МВД России от 20.10.2015 № 995 Административный регламент Министерства внутренних дел Российской Федерации по предоставлению государственной услуги по проведению экзаменов на право управления транспортными средствами и выдаче водительских удостоверений. • Федеральный закон от 08.08.2001 N 128-ФЗ (ред. от 29.12.2010) "О лицензировании отдельных видов деятельности" 8 августа 2001 г. N 128-ФЗ. • Приказ Министерства внутренних дел Российской Федерации от 2 марта 2009 г. N 185 "Об утверждении Административного регламента Министерства внутренних дел Российской Федерации исполнения государственной функции по контролю и надзору за соблюдением участниками дорожного движения требований в области обеспечения безопасности дорожного движения". • 10 декабря 1995 года N 196-ФЗ Российская Федерация федеральный закон о безопасности дорожного движения Принят Государственной Думой 15 ноября 1995 года • Кодекс РФ об административных правонарушениях КоАП РФ от 30.12.2001 N 195-ФЗ (ред. от 01.03.2012)

	Указ Президента Российской Федерации о дополнительных мерах по обеспечению мер безопасности дорожного движения от 15 июня 1998 года N 711.
Перечень вопросов, подлежащих исследованию, проектированию и разработке	
1. Анализ факторов внутренней социальной ответственности: - принципы корпоративной культуры исследуемой организации; - системы организации труда и его безопасности; - развитие человеческих ресурсов через обучающие программы и программы подготовки и повышения квалификации; - системы социальных гарантий организации; - оказание помощи работникам в критических ситуациях.	Социальная политика предприятия направлена на: - Обеспечение безопасных условий труда и высокого уровня социально-бытовых условий; - Стабильность заработной платы; - Предоставление оплачиваемых отпусков, охраны труда и т.д.; - безопасность труда; - медицинское и социальное страхование сотрудников; - Обеспечение социальной защищенности персонала.
2. Анализ факторов внешней социальной ответственности: - содействие охране окружающей среды; - взаимодействие с местным сообществом и местной властью; - спонсорство и корпоративная благотворительность; - ответственность перед потребителями товаров и услуг (выпуск качественных товаров); - готовность участвовать в кризисных ситуациях и т.д.	- Содействие охране окружающей среды; - Взаимодействие с местным сообществом и местной властью; - Ответственность перед потребителями товаров.
3. Правовые и организационные вопросы обеспечения социальной ответственности: - анализ правовых норм трудового законодательства; - анализ специальных (характерные для исследуемой области деятельности) правовых и нормативных законодательных актов; - анализ внутренних нормативных документов и регламентов организации в области исследуемой деятельности.	- Анализ трудовых норм трудового законодательства - Анализ внутренних нормативных документов и регламентов организации в области исследуемой деятельности.
Перечень графического материала:	
При необходимости представить эскизные графические материалы к расчётному заданию (обязательно для специалистов и магистров)	

Задание выдал научный руководитель:

Должность	ФИО	Ученая степень, звание	Подпись	Дата
Старший преподаватель	Феденкова Анна Сергеевна			

Задание принял к исполнению студент:

Группа	ФИО	Подпись	Дата
3-ЗБ2Б1	Антонов Дмитрий Викторович		

Реферат

Выпускная квалификационная работа состоит из 77с., 4 рис., 8 табл., 44 источников, 3 прил.

Ключевые слова: сфера услуг, автошкола, экономико-правовые изменения, права и обязанности автошкол, ГИБДД, автомобильные средства, курсанты, инструкторы.

В качестве **объекта исследования** в выпускной квалификационной работе рассмотрено функционирование автошкол в условиях изменения экономико-правовой среды в России. ЧОУ ДПО ТУКК «Максимум».

Цель работы – разработка рекомендаций для повышения эффективности функционирования автошкол в России на примере ЧОУ ДПО ТУКК «Максимум».

В процессе исследования выполнено сравнение деятельности ЧОУ ДПО ТУКК «Максимум» до и после введения изменений в законодательство относительно правил функционирования автошкол в России.

В результате исследования выявлены недостатки в организации отдельных направлений деятельности компании «Максимум».

Основные конструктивные, технологические и технико-эксплуатационные характеристики: дипломная работа состоит из трех частей: в первой рассмотрены теоретические основы функционирования сферы услуг, особенности и принципы работы фирмы на рынке услуг, эффективность работы предприятия, факторы и условия, ее определяющие. Во второй части – государственное регулирование и законодательные основы функционирования автошкол в РФ, структура и тенденции развития рынка автошкол, проведен ситуационный анализ деятельности автошкол в России. В третьей главе представлена общая характеристика компании ЧОУ ДПО ТУКК «Максимум», проведена оценка эффективности деятельности компании до и после введения изменений в законодательство относительно правил функционирования автошкол в России, на основе сравнительного анализа полученных данных разработаны рекомендации по улучшению эффективности функционирования компании на рынке. Выпускная квалификационная работа выполнена в текстовом редакторе MicrosoftWord 10.0.

Степень внедрения: основные предложения и выводы настоящей работы представлены к рассмотрению руководству компании ЧОУ ДПО ТУКК «Максимум» с рекомендацией к последующему внедрению в деятельности компании.

Область применения: разработанные рекомендации могут быть использованы в деятельности автошкол, как в Томске, так и в других регионах России.

Экономическая эффективность/значимость работы заключается в том, что реализация предложенных рекомендаций позволит повысить финансово-экономическую устойчивость компании, увеличить прибыль и соответственно стимулировать персонал на более эффективную работу в ЧОУ ДПО ТУКК «Максимум».

Определения, обозначения, сокращения и нормативные ссылки

Определения

В данной работе применены следующие термины:

Сфера услуг – совокупность отраслей экономики, которые предоставляют услуги обществу.

Автошкола – учебное заведение, которое осуществляет подготовку людей к сдаче экзаменов на право управления транспортными средствами.

Водительская категория – группа транспортных средств, которой может управлять владелец, имеющий водительское удостоверение.

Транспортное средство – техническое устройство для перевозки людей и/или грузов.

ГИБДД – государственное подразделение Министерства внутренних дел, созданное для обеспечения порядка на дорогах, на которое возложены функции регулирования дорожного движения и контроля за соблюдением его участниками ПДД.

Водительское удостоверение – документ, который подтверждает право на управление соответствующими водительскими категориями транспортных средств.

Оглавление

Введение	11
1 Сфера услуг в экономике	13
1.1 Основы функционирования сферы услуг	13
1.2 Принципы работы фирмы на рынке услуг	19
1.3 Эффективность деятельности компании: факторы и условия, ее определяющие.....	21
2 Автошколы в России	30
2.1 Государственное регулирование и законодательные основы функционирования автошкол в РФ	30
2.2 Рынок автошкол: структура и тенденции развития	35
2.3 Ситуационный анализ деятельности автошкол на рынке	41
3 Анализ ЧОУ ДПО ТУКК «МАКСИМУМ»	50
3.1 Общая характеристика фирмы	50
3.2 Оценка деятельности до изменений в регулировании и после	53
3.3 Сравнение полученных данных и определение рекомендаций по улучшению	56
4 Корпоративная социальная ответственность	60
4.1 Определение структуры программ КСО	62
4.2 Определение затрат на программы КСО	63
4.3 Оценка эффективности программ и выработка рекомендаций	64
Заключение.....	66
Список используемых источников	68
Приложение А	72
Приложение Б	73
Приложение В	74

Введение

На сегодняшний день сфера услуг является самой популярной отраслью экономики, которая стремительно развивается. На данный момент почти все предприятия оказывают услуги или пользуются ими. К таким фирмам относятся и автошколы, которые предоставляют услуги по обучению вождению автотранспортным средством.

В настоящее время автотранспортные средства стали популярными для передвижения. На данный момент купить автомобиль не составляет сложности. Абсолютно любой человек имеет возможность найти тот автомобиль, который будет ему доступен для покупки, имея определенное количество денежных средств. В связи с этим наблюдается стремительный рост актуальности автошкол, поскольку умение управлять и правильно действовать в различных ситуациях необходимо каждому водителю. Однако при постоянных изменениях в законодательстве относительно правил и особенностей функционирования автошкол на территории России резко повышаются финансово-экономические риски деятельности данных компаний, что негативно влияет на их устойчивость и эффективность. Данные факты обуславливают актуальность исследования поставленной проблемы.

Методическую базу исследования составили такие методы познания как наблюдение, анализ, прогнозирование.

Объектом исследования в выпускной квалификационной работе рассмотрено функционирование автошкол в условиях изменения экономико-правовой среды в России.

Предмет исследования – оценка эффективности функционирования автошкол в условиях изменения экономико-правовой среды в России на примере ЧОУ ДПО ТУКК «Максимум».

Цель работы – разработка рекомендаций для повышения эффективности функционирования автошкол в России на примере ЧОУ ДПО ТУКК «Максимум».

Достижение поставленной цели требует решения следующих задач:

- определить понятие сферы услуг;
- рассмотреть особенности и принципы работы фирмы на рынке услуг;
- охарактеризовать эффективность работы предприятия, факторы и условия ее определяющие;
- изучить государственное регулирование и законодательные основы функционирования автошкол в РФ;
- рассмотреть рынок автошкол, его структуру и тенденции развития;
- провести ситуационный анализ деятельности автошкол на рынке;
- представить общую характеристику фирмы ЧОУ ДПО ТУКК «МАКСИМУМ»;
- оценить деятельность ЧОУ ДПО ТУКК «МАКСИМУМ» до и после введения изменений в законодательство относительно правил функционирования автошкол в России;
- сравнить полученные данные и разработать рекомендации по повышению эффективности функционирования фирмы на рынке.

Структура дипломной работы: введение, три главы, девять параграфов, заключение, список используемых источников, приложения.

1 Сфера услуг в экономике

1.1 Основы функционирования сферы услуг

Одной из наиболее быстроразвивающихся отраслей экономики на сегодняшний день является сфера услуг. На данный момент почти не осталось фирм, которые не оказывали бы услуги или не касались их. За последние годы сфера услуг стала одной из перспективных отраслей экономики. На сегодняшний день развитые и развивающиеся страны ставят перед собой определенную задачу, а именно: ускорить продвижение сферы услуг для влияния на экономический рост[1].

Сфера услуг появилась в раннем развитии человечества и выступала особой отраслью экономики. Прогресс данной отрасли определялся возможностью населения содержать людей, которые не участвовали в производстве материальных благ. Возникновение и развитие услуг у населения древнего мира происходило между 3000-4000 гг. до н.э. и V века н.э. Исторической предпосылкой зарождения рынка услуг являлось развитие товарно-денежных отношений. Рынок услуг являлся дополнением к уже существовавшему товарному рынку, и поэтому большое количество времени эти два рынка не были разделены таким образом, как после резкого роста промышленности. К древним услугам относятся финансовые, медицинские услуги, охранные, транспортные, а также отдельные виды бытовых услуг, услуги связи, питания и торговли. На смену старым появились множество новых услуг, которые являются результатом достижений в научно-техническом прогрессе [2].

Сфера услуг имеет свои особенности:

- Рыночные процессы имеют значительный уровень динамичности. Рынок услуг подвергается значительным изменениям под действием временного и географического факторов, а также под влиянием колебания спроса и предложения на определенные виды услуг.

- Локальный характер, формирующийся под действием территориальной специфики. Рынок сосредотачивается в границах одного территориального образования.

- Значимая скорость оборота денежных средств. Особенность состоит в более коротком по времени производственном циклом, представляющее собой одно из главных преимуществ сферы услуг.

- Своеобразие предоставления услуг. Чаще всего производят услуги предприятия малого и среднего бизнесов. Они обладают высокой мобильностью, позволяющей им оперативно среагировать на любые изменения на рынке [3].

- Особые требования к оказанию услуг. Предоставление услуг требует от производителей наличия профессиональных и этических качеств.

- Значительное разнообразие услуг. Это связано с индивидуализацией спроса на определенные услуги. Кроме того, по мере насыщения рынка появляются новые нестандартные предложения, что стимулирует инновационную деятельность в сфере услуг.

- Неопределенность результата. В большинстве случаев конечный результат в сфере услуг невозможно предвидеть в связи с его зависимостью от личных качеств производителя. Окончательная оценка проводится в момент потребления услуги. Производители, настроенные на предотвращение возможных ошибок, используют различные маркетинговые методы, такие как: расширение ассортимента предлагаемых услуг, совершенствование коммуникативных навыков, использование современных методов для прогнозирования спроса [4].

- Неравномерное развитие различных отраслей в сфере услуг. Лучше всего развиты такие области, как бытовое обслуживание, общественное питание и туризм. Тогда как такие сферы, как здравоохранение, образование и культура имеют ряд специфических особенностей, что обуславливает их ограниченные возможности их развития.

К сфере услуг относят:

- торговлю;
- услуги по обеспечению питания и проживания;
- транспорт;
- связь и информационное обслуживание;
- услуги по снабжению, заготовкам и хранению материально-технических ресурсов;
- кредит, финансы и страхование, сделки с недвижимостью;
- образование, культуру и искусство;
- науку и научное обслуживание;
- здравоохранение;
- услуги по обслуживанию домашнего хозяйства;
- услуги личного характера;
- услуги государственного управления [5].

Услуга – это вид деятельности, при выполнении которой не создается новый продукт, а изменяется качество уже имеющегося продукта. Они составляют третичный сектор экономики, на который необходимо 2/3 мирового ВВП [6].

Услуги можно продать и купить, поэтому, услуга – это товар. Но в свою очередь, услуги имеют свои особенности, которые отличают их от товаров:

1. Неосвязаемость. Услуги невозможно продемонстрировать, транспортировать, учитывать и упаковывать до момента приобретения. Неосвязаемость услуги вызывает сложность и у поставщика услуги, так как он не может продемонстрировать ее, и у потребителя услуги, так как он находится в состоянии неопределенности.

2. Неразрывность производства и потребления. Характерной чертой услуги является то, что ее невозможно сделать заранее и хранить как товар. Данное требование ставит в затруднительное положение покупателя услуги, так как становится невозможным проведение сравнений между конкурентами [7].

3. Неотделимость от источника. Услуги не разделены от своего источника, а товар в материальном виде может существовать независимо от присутствия или отсутствия его источника.

4. Непостоянство качества. Качество услуг может варьировать в широких пределах в зависимости от их поставщиков, а также времени и места оказания услуг. Качество услуги может меняться, когда услугу оказывает одно и то же лицо или предприятие.

5. Несохранимость. Услугу невозможно сохранить, она имеет однократный характер. При рассмотрении услуг применяются различные классификации и группировки, которые позволяют дать им более подробную характеристику[8].

Основные группы видов услуг представлены в таблице 1.

Таблица 1 – Классификация видов услуг

Сфера деятельности	– материальные – нематериальные
Характер предоставления	– платные – бесплатные
Назначение	– производственные – потребительские
Характер потребления	– услуги для общества – услуги индивидуального потребления – смешанные услуги
Отраслевое происхождение	– управление – наука – культура – жилищно-коммунальные – бытовые – здравоохранение
Формы собственности их производителей	– государственные – частные
Источники финансирования	– финансируемые из бюджета – самофинансируемые – смешанное финансирование
Виды услуг	– информационные – транспортные – управленческие
Территории, потребляющие услуги	– услуги местных организаций – услуги общероссийских организаций

Окончание таблицы 1

Степень интенсивности использования банковского кредита	– наиболее кредитуемые услуги – слабо кредитуемые услуги – не использующие банковский кредит
Юридический статус	– легальные – нелегальные
Место оказания услуг:	– внутренние – внешние
Сектор экономики	– финансовые – нефинансовые

В экономике значимым является деление услуг на рыночные и нерыночные. Рыночные услуги оказываются за плату по ценам, которые покрывают издержки и обеспечивают прибыль. Нерыночные услуги оказываются бесплатно. Чаще всего, они социально ориентированы, оплачиваются из бюджета или общественными предприятиями [9].

Предприятия в сфере услуг представляют собой социально-экономическую систему, которая имеет свои отличительные признаки:

- являются социально-ориентированными системами в отличие от фирм других отраслей, целенаправленных на коллективное поведение;
- предприятия, созданные для предоставления услуг, внедрены в хозяйственную систему страны;
- функционирование фирмы требует привлечения разных ресурсов, для этого необходима организация ресурсного обеспечения и управления ими для получения желанного результата [10].

При изучении предприятия, которое предоставляет услуги, как системы, предполагает рассмотрение составных элементов, главными из которых являются система предоставления услуг, обслуживающий персонал, клиент и физическое окружение.



Рисунок 1 – Взаимодействие элементов системы предприятия в сфере услуг

Система предоставления услуг состоит из оборудования, средств обслуживания, правил и культуры внутри предприятия. Данная система у фирм, оказывающие услуги, должна быть разработана с учетом новейших технологий в этой сфере, а также ориентирована на удовлетворение клиента и сервисного персонала, который обслуживает систему в процессе оказания услуги.

Обслуживающий персонал является вторым по важности элементом системы. Человек, работающий в сфере услуг, является лицом фирмы, его слова и действия отражают политику предприятия. Он должен действовать в интересах покупателя, поскольку в процессе выполнения услуги покупатель доверяет себя или свое имущество под его ответственность.

Клиент является главным элементом в системе взаимодействия. Окончательной целью предоставления услуг является удовлетворение потребностей покупателя. Оценка клиентом качества услуги, его удовлетворения полученной услугой и решение возобновить контакт с данным предприятием – все это степени зависит от восприятия клиентом процесса предоставления услуги, то есть от продавца услуги, физического окружения и системы предоставления услуг [11].

Физическое окружение – обстановка обслуживания (освещение, температура, уровень шума в помещении, чистота, звуковое оформление). Физическое окружение является очень важным звеном для успешной работы предприятия, особенно для тех предприятий, которые предоставляют личные услуги, при которых обязательным является присутствие покупателя.

Из вышеперечисленного можно сделать вывод, что предприятия сферы услуг имеют большое количество особенностей, которые необходимо учитывать при планировании их деятельности.

1.2 Принципы работы фирмы на рынке услуг

Фирма – это самостоятельный хозяйствующий субъект, который имеет права юридического лица, предоставляющий услуги, выполняющий работы и занимающийся различными видами экономической деятельности.

Существенным признаком фирмы являются промышленные отношения (совокупность работников, объединенных общим трудом). Они состоят из:

1. организационные отношения;
2. отношения собственности;
3. связи, в которые вступают предприятия с другими внешними субъектами.

Для эффективной деятельности предприятия необходимо определить цель его создания.

Главная цель фирмы, четко определяющая причину ее существования, называют миссией. Миссия предприятия носит двойственный характер:

- получить от продажи услуг чистую прибыль и максимизировать ее;
- получить прибыль, производя нужную для потребителя продукцию.

Существует принцип функционирования предприятия – обобщенные правила организации, которые определяют выбор стратегий управления, построение структур, функционирование и развитие системы управления [12].

Фирмы, оказывающие услуги и функционирующие на рынке услуг, имеют свои характерные черты:

1. Из-за контакта с потребителями фирмы ограничены в выборе методов работы.
2. Нет возможности создавать запасы, предприятия являются более чувствительными к изменениям спроса.

3. Затраты на функционирование фирмы намного разнообразнее затрат на функционирование производственной фирмы.

4. Предприятия являются менее капиталоемкими и имеют меньше возможностей механизировать производственный процесс, из-за большого разнообразия вариантов выполняемых услуг в связи с оказанием услуг при непосредственном контакте с потребителем.

5. Деятельность фирм является достаточно медленной, результаты могут существенно различаться по эффективности.

6. Качество услуг больше подвергается сомнению, так как производство и потребление услуг совпадают по времени.

7. Услуга оказывается строго определенному лицу, со специфическими требованиями в форме заказа. Поэтому труд индивидуализирован, и особые требования предъявляются к личным качествам работников и их широкой квалификации, умению обслуживать.

8. Деятельность фирм плохо поддается механизации и автоматизации, поэтому работа отличается повышенной трудоемкостью. Расширение объема и улучшение качества происходит в основном за счет увеличения численности работников.

9. Обслуживание осуществляется на небольшой территории. Конкретные условия и особенности отдельных районов – плотность, численность, национальный состав, покупательная способность населения, транспортные условия, становятся определяющими в деятельности предприятий, формируя их размер, размещение, производственную программу.

10. Работа носит срочный характер и существенно сказываются сезонные колебания, потому что услуги накопить невозможно. Поэтому особо важное значение при планировании деятельности имеет фактор времени, что сказывается на тарифах, режиме работы предприятия и его работников.

Конечной поставленной задачей управления фирмы в сфере услуг является увеличения суммарного результата деятельности работников в виде предоставленной услуги, которая удовлетворит потребности клиента [13].

Работа фирм в сфере услуг должна основываться на следующих принципах:

- Системный подход к выработке целей, формирование и выделение ресурсов, разработка и реализация стратегических управленческих решений, осуществляемых по всем направлениям развития;
- Комплексность, использование экономических, организационных и социально-психологических инструментов;
- Оптимальность, разработанных и реализуемых мероприятий;
- Сочетаемость и непротиворечивость разработанных мероприятий, и их направленность на решение задач, подчиненных общей цели;
- Концентрация всех возможных ресурсов для достижения приоритетных задач [14].

1.3 Эффективность деятельности компании: факторы и условия, ее определяющие

В экономике эффективность фирмы означает результат производственно-хозяйственной деятельности, соотношение между достигнутыми результатами и затратами труда. Уровень эффективности определяется соотношением экономического результата и затрат ресурсов, при помощи которых он был достигнут и вычисляется по формуле (1):

$$\text{Эффективность} = \frac{\text{эффект}}{\text{затраты ресурсов}} \quad (1)$$

Экономическую эффективность рассчитывают для:

- оценки целесообразности реализации инновационных проектов;
- оценки экономичности проектов;
- разработки программ для изменения структуры предприятия;
- определения оптимального размещения производства;
- формирования стратегии фирмы;
- обоснования выпуска товаров;
- повышения качества и конкурентоспособности продукции;

- освоения рынка;
- снижения издержек производства;
- формирования кадровой политики;
- привлечения иностранных инвестиций [15].

Деятельность организации может быть эффективной при соблюдении следующих условий:

- цели рассматриваются как временные, производные от требований, которые предъявляют как клиенты, так и сама фирма;
- содержание целей соответствует характеристикам предприятия и отражает внешние и внутренние условия функционирования фирмы;
- цели успешно достигнуты только тогда, когда достижение целей оправдано средствами, которые расходуют необходимое количество затрат и результатов деятельности;

- для достижения целей использованы одобренные населением средства;

Для того, чтобы оценить эффективность деятельности предприятия была создана система показателей, которая состоит из:

- обобщающих показателей эффективности производства;
- показателей эффективности использования труда;
- показателей эффективности использования основных фондов и оборотных средств;
- показателей эффективности использования материальных ресурсов [16].

Обобщающие показатели включают в себя:

а) прибыль;

Существует 2 вида прибыли: валовая и чистая.

Валовая прибыль в рублях определяется по результатам всей производственно-хозяйственной деятельности на основе баланса доходов и расходов по формуле (2):

$$ВП = Пр + Ппр.р + Пвн.оп + Дц.б, \quad (2)$$

где Пр – прибыль от реализации продукции основной деятельности;

Ппр.р – прибыль от прочей реализации товаров и услуг;

Пвн.оп. – прибыль от внереализационных операций – штрафы, пени, неустойки, убытки от списания безнадежных долгов;

Дц.б. – доходы от реализации ценных бумаг, руб.

Чистая прибыль ЧП, которая остается в распоряжении предприятия, определяется по формуле (3):

$$\text{ЧП} = \text{ФП} + \text{ВП} + \text{ОП} - \text{СН}, \quad (3)$$

где ФП – финансовая прибыль, руб;

ВП – валовая прибыль, руб;

ОП – операционная прибыль, руб;

СН – сумма налогов, руб.

б) рентабельность – показатель, который отражает эффективность деятельности предприятия. Он может быть как положительным, так и отрицательным. В последнем случае этот показатель свидетельствует об убыточности деятельности. Различают общую и расчетную рентабельность.

Общая рентабельность $R_{\text{общ}}$, в процентах определяется по формуле:

$$R_{\text{общ}} = (\text{Пбал}) \times 100 / (\text{ОПФ} + \text{НОС}), \quad (4)$$

где Пбал – сумма валовой прибыли, руб.;

ОПФ – стоимость основных производственных фондов, руб.;

НОС – стоимость нормируемых оборотных средств, руб.

Расчетная рентабельность $R_{\text{рас}}$, в процентах определяется по формуле:

$$R_{\text{рас}} = (\text{ЧП}) \times 100 / (\text{ОПФ} + \text{НОС}), \quad (5)$$

где ЧП – сумма чистой прибыли, руб.;

ОПФ – стоимость основных производственных фондов, руб.;

НОС – стоимость нормируемых оборотных средств, руб.

в) показатель затрат на 1 рубль товарной продукции

Показатель затрат на 1 рубль товарной продукции $Z_{1\text{руб.тп}}$ – важный обобщающий показатель себестоимости продукции, который является универсальным и наглядно показывает прямую связь между себестоимостью и прибылью. Данный показатель определяется по формуле:

$$З_{\text{руб.тп}} = З_{\text{пр}} / \text{ТП}, \quad (6)$$

где $З_{\text{пр}}$ – общая сумма затрат на производство и реализацию продукции, руб.;

ТП – стоимость товарной продукции в действующих ценах, руб.

К группе показателей эффективности использования труда относятся:

а) производительность труда;

Данный показатель служит для определения результативности трудовой деятельности, как отдельного работника, так и коллектива предприятия.

$$\text{ПТ} = \frac{Q_{\text{ВП}}}{Ч}, \quad (7)$$

где $Q_{\text{ВП}}$ – объем выпущенной продукции;

Ч – численность рабочих.

б) темпы роста производительности труда [17].

Темп роста производительности труда на планируемый год определяется отношением планового уровня производительности труда к базисному в процентах. Планирование темпа роста производительности труда по участкам, цехам, рабочим местам, производится прямым методом по формуле:

$$\text{ПТ} = (В_0 / В_б) \times 100, \quad (8)$$

где $В_0$ и $В_б$ – выработка продукции в отчетном и базовом периодах.

в) трудоемкость продукции;

Отражает затраты труда всех (основных и дополнительных) рабочих.

$$\text{Тп} = \text{Ттехн} + \text{Тоб}, \quad (9)$$

где Ттехн – технологическая трудоемкость;

Тоб – трудоемкость обслуживания.

г) прирост объема производства в результате роста производительности труда;

В процессе анализа производительности труда необходимо выяснить, какая доля прироста объема производства получена за счет динамики производительности труда, а какая за счет увеличения численности рабочих.

Прирост объемов производства в результате роста производительности труда определяется по формуле:

$$\% \uparrow \text{ПТ} = (1 - \% \uparrow \text{Ч} / \% \uparrow \text{ОП}) \times 100, \quad (10)$$

где $\% \uparrow \text{Ч}$ – процент увеличения численности;

$\% \uparrow \text{ОП}$ – процент роста объема производства.

д) относительная экономия живого труда.

Показатель экономии живого труда весьма наглядно показывает, насколько использованы резервы роста производительности труда. Ведь важнейшей задачей планирования труда является определение минимальной потребности в работниках, необходимых для нормального хода процесса производства и выполнения производственной программы [18].

Относительная экономия живого труда Ξ (человек), рассчитывается по формуле:

$$\Xi_{\text{Т}} = \frac{\text{Ч}_{\text{Б}} \text{J}_{\text{Б}}}{100} - \text{Ч}_{\text{Ф}}, \quad (11)$$

где $\text{J}_{\text{Б}}$ – темпы роста выпуска продукции, %.

Следующей группой функциональных показателей являются показатели использования основных производственных фондов, оборотных средств и капитальных вложений, к которым можно отнести:

а) фондоотдача;

Показывает, какой объем продукции приходится на единицу основных средств, и в зависимости от этого определяется степень их использования или эффективность.

Фондоотдача определяется как отношение объема продукции (ОП) в денежном измерении к среднегодовой стоимости основных средств ($\text{C}_{\text{ср}}$)

$$\Phi_{\text{о}} = \frac{\text{ОП}}{\text{C}_{\text{ср}}}, \quad (12)$$

б) фондоемкость;

Характеризует необходимую сумму основных средств для получения 1 руб. продукции.

Фондоёмкость определяется как отношение среднегодовой стоимости основных средств (C_{cr}) к объему продукции (ОП).

$$\Phi_e = \frac{C_{cr}}{ОП}, \quad (13)$$

в) фондовооруженность;

Показывает, какая стоимость основных средств приходится на каждого работающего.

Фондовооруженность определяется как отношение среднегодовой стоимости основных средств к численности промышленно-производственного персонала на предприятии.

$$\Phi_B = \frac{C_{cr}}{q_{ппп}}, \quad (14)$$

г) относительная экономия основных производственных фондов;

Относительная экономия основных производственных фондов, руб., рассчитывается по следующей формуле:

$$\Phi_{\text{ЭК}} = \frac{O_{CB} J_B - O_{Ci}}{O_{CB}}, \quad (15)$$

где O_{CB} – среднегодовая стоимость основных средств в базовом периоде, млн. руб.;

O_{Ci} – среднегодовая стоимость в расчетном периоде, млн. руб.

д) относительная экономия оборотных средств;

$$\Xi_o = \frac{O_B \cdot J_B}{100} - O_{\Phi}, \quad (16)$$

где O_{Φ} , O_B – оборотные средства соответственно фактически и в базисном периоде, млн. руб.,

J_B – темп роста объема чистой продукции, %.

е) оборачиваемость оборотных средств;

Коэффициент оборачиваемости показывает число оборотов, совершаемых оборотными средствами за определенный период. Из формулы видно, что увеличение количества оборотов при неизменном объеме

реализованной продукции снижает среднегодовой остаток оборотных средств, т. е. высвобождает денежные средства предприятия [19].

Отношение объема реализованной продукции к среднему остатку оборотных средств.

$$K_{об} = \frac{V_{pn}}{OC}, \quad (17)$$

где V_{pn} – объем реализованной продукции;

ОС – среднегодовой остаток оборотных средств.

К группе функциональных показателей, характеризующих использование материальных ресурсов, можно отнести:

а) материалоемкость;

Характеризует величину материальных затрат, приходящихся на 1 руб. произведенной продукции.

Отношение материальных затрат по выпуску продукции к объему товарной продукции

$$M_e = \frac{MЗ}{V_p}, \quad (18)$$

где МЗ – количество израсходованных материальных ресурсов на предприятии;

V_p – объем реализованной продукции.

б) относительная экономия материальных затрат;

Расчет относительной экономии материальных затрат Э_м

(в млн. руб.) производится по формуле:

$$\mathcal{E}_M = \frac{M_{\text{ЗБ}} \cdot J_B}{100} - M_{\text{ЗФ}}, \quad (19)$$

в) удельный расход материалов;

$$m = M/q, \quad (20)$$

где m – удельный расход материала;

q – количество произведенной продукции.

г) материальные затраты на 1 рубль товарной продукции.

Показатель материальных затрат на 1 руб. товарной продукции – важный показатель. Исчисляется он отношением суммы материальных затрат на производство к стоимости произведенной товарной продукции в действующих ценах:

$$Y_{МЗ} = \frac{Мз}{Т} \quad (21)$$

где Мз – величина материальных затрат в общих затратах на производство, млн. руб.;

Т – объём товарной продукции, млн. руб.

На эффективность работы предприятия влияют различные факторы. В зависимости от направленности их можно разделить на две группы: позитивные и негативные. Позитивные факторы благотворно влияют на функционирование предприятия, а негативные наоборот. В зависимости от места возникновения все факторы можно классифицировать на внутренние и внешние[20].

Внутренние факторы зависят от деятельности самого предприятия. Их достаточно много, и они разнообразны, поэтому их можно разделить на группы.

1. Факторы ресурсного обеспечения производства. Они включают в себя производственные факторы, то есть без чего невозможно производство продукции и оказание услуг.

2. Факторы, которые обеспечивают необходимый уровень экономического и технического развития фирмы.

3. Факторы, обеспечивающие коммерческую эффективность производственно-хозяйственной деятельности предприятия.

Существуют также внешние факторы, которые можно разделить на следующие группы:

- связанные с изменением состояния внутреннего и мирового рынков. Зависит это от изменения спроса и предложения, а также от колебания цен;
- связанные с изменениями политического положения внутри страны;

- связанные с инфляцией;
- связанные с государственной деятельностью.

В настоящее время эффективность предприятий, безусловно, зависит от государства, создания правовой структуры, обеспечения порядка в стране, защиты конкуренции, принятия и организации выполнения законодательства [21].

Можно сделать вывод, что сфера услуг существует с давних времен. За время своего существования она постоянно развивалась и совершенствовалась. Она представляет собой внутренне однородную экономическую группу отраслей общественно полезной деятельности, которым свойственны определенные особенности, отличающие их от отраслей материального производства.

2 Автошколы в России

2.1 Государственное регулирование и законодательные основы функционирования автошкол в РФ

Автошколы на сегодняшний день успешно функционируют на рынке сферы услуг. Автошкола – учебное заведение, которое осуществляет подготовку людей к сдаче экзаменов на право управления транспортными средствами.

Данное учебное заведение обучает на следующие водительские категории:

1. А – мотоциклы, А1 – легковесные мотоциклы;
2. В – легковесные автомобили, В1 – трициклы, ВЕ – легковесные автомобили с прицепом;
3. С – грузовики, С1 – легкие грузовики, СЕ – тяжеловесы с прицепом, С1Е – маловесные грузовики с прицепом;
4. D – автобусы, D1 – небольшие автобусы, DE – автобусные автомобильные средства с прицепом, D1E – миниавтобусы с прицепом;
5. М – мопеды;
6. Тm – трамваи;
7. Тb – троллейбусы [22].

Деятельность автошколы регулируется нормативными и законодательными актами, представленными в таблице 2.

Таблица 2– Нормативные и законодательные акты

Нормативные и законодат. акты	Название
Конституция	• Конституция Российской Федерации
Законы	• Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»; • Федеральный закон от 10 декабря 1995 г. N 196-ФЗ «О безопасности дорожного движения»; • Федеральный закон от 9 февраля 2007 г. N 16-ФЗ «О транспортной безопасности»;

	• Федеральный закон от 4 мая 2011 г. N 99-ФЗ «О лицензировании отдельных видов деятельности»; • Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей»; • Федеральный закон от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»; • Федеральный закон от 8 ноября 2007 г. N 259-ФЗ «Устав автомобильного транспорта и городского наземного электрического транспорта».
Указы	• Указ Президента РФ от 15 июня 1998 г. N 711 «О дополнительных мерах по обеспечению безопасности дорожного движения»;
Постановления	• Постановление Совета Министров - Правительства РФ от 23 октября 1993 г. N 1090 «О правилах дорожного движения»; • Постановление Правительства РФ от 24 октября 2014 г. N 1097 «О допуске к управлению транспортными средствами»; • Постановление Правительства РФ от 15.04.2011 N 272 (ред. от 22.12.2016) «Об утверждении Правил перевозок грузов автомобильным транспортом»;
Кодексы	• Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях от 30 декабря 2001 г. N 195-ФЗ;
Приказы	• Приказ МВД РФ от 13 мая 2009 г. N 365 «О введении в действие водительского удостоверения»; • Приказ МВД России от 12 сентября 2013 г. N 707 «Об утверждении Инструкции об организации рассмотрения обращений граждан в системе Министерства внутренних дел Российской Федерации»; • Приказ МВД РФ от 24 ноября 2008 г. N 1001 «О порядке регистрации транспортных средств»; • Приказ МВД РФ от 28 марта 2002 г. N 282 «О государственных регистрационных знаках транспортных средств»; • Приказ МВД России от 20.10.2015 N 995 «Об утверждении Административного регламента Министерства внутренних дел Российской Федерации по предоставлению государственной услуги по проведению экзаменов на право управления транспортными средствами и выдаче водительских удостоверений»; • Приказ Минздрава России от 15.06.2015 N 344н «О проведении обязательного медицинского освидетельствования водителей транспортных средств (кандидатов в водители транспортных средств)».

Все автошколы подпадают под регулирование, в первую очередь, законодательства об образовании Российской Федерации. Разработки этого ведомства полностью определяют все нормативы, требования, порядки — начиная от нормативных требований к материально-техническому оснащению, требованиями к квалификации, образованию и характеристикам педагогов и работников, заканчивая методическими рекомендациями по программе

преподавания. Министерство Транспорта разрабатывает правила и технику безопасности на дорогах, условные обозначения; ГИБДД – правила и культуру поведения, и это все находит свое отражение в методических рекомендациях [23].

Организации по оказанию услуг обучения вождению (автошкола) являются юридическими лицами. В соответствии со статьей 51 Главы 4 ГК РФ, автошкола подлежит государственной регистрации в органах юстиции.

Деятельность автошколы также регулируется Положением «О лицензировании образовательных учреждений, осуществляющих подготовку и переподготовку водителей автотранспортных средств». В соответствии с п.2. Положения, лицензированию подлежат те учреждения, которые осуществляют подготовку и переподготовку водителей автотранспортных средств категорий В, С, Д, Е и мастеров производственного обучения вождению. Лицензия выдается не единожды, а должна подтверждаться.

Автошколы обязаны:

- выполнять требования к количеству учебного времени, отводимого на подготовку и переподготовку по всем формам обучения;
- использовать новую учебно-программную документацию и учебно-методическую литературу;
- проверять соответствие квалификации педагогов установленным требованиям;
- контролировать соответствие числа автотранспортных средств рекомендуемым нормам;
- иметь документы, подтверждающие прохождение преподавателями и мастерами производственного обучения повышения квалификации в образовательных учреждениях дополнительного или высшего профессионального образования.

Целью государственного регулирования в сфере подготовки водителей транспортных средств является:

- повышение качества подготовки обучающихся вождению транспортных средств;
- обеспечение нормативного регулирования профессионального обучения водителей ТС соответствующих категорий и подкатегорий;
- разработка концепции единой системы подготовки и допуска водителей к дорожному движению и к профессиональной деятельности;
- формирование целостного, непротиворечивого нормативного правового пространства, обеспечивающего устойчивое развитие хозяйствующих субъектов в сфере подготовки водителей;
- уменьшение количества дорожно-транспортных происшествий;
- повышение безопасности дорожного движения;
- допуск к профессиональной деятельности водителей, отвечающих требованиям работодателей.

С 1 сентября 2016 года вступил в силу Приказ МВД России от 20.10.2015 N 995 «Об утверждении Административного регламента Министерства внутренних дел Российской Федерации по предоставлению государственной услуги по проведению экзаменов на право управления транспортными средствами и выдаче водительских удостоверений» [24].

Данный приказ вводит новый порядок сдачи экзаменов в ГИБДД.

1) Установление максимального времени управления курсантом автотранспортного средства на экзамене. Курсант имеет право управлять транспортным средством в срок до 30 минут при выполнении всех маневров и действий, в соответствии с правилами дорожного движения и командами экзаменатора.

2) Новые штрафные баллы за вождение транспортным средством в городе.

5 баллов курсант может получить за не выполнение требований знаков приоритета, запрещающих и предписывающих знаков, нарушение правил поворота, превышение установленной скорости движения, нарушение правил

опережения автотранспортных средств при проезде пешеходных переходов, выполнение обгона транспортных средств, имеющих специальные цветографические схемы с включенными проблесковыми маячками и специальными звуковыми сигналами, не выполнение задания экзаменатора, не пристегивание ремня безопасности, нарушение правил перевозки пассажиров, использование во время движения телефон.

3 балла курсант может получить при не пристегнутом ремне безопасности, посадке или высадке пассажиров во время движения, использовании телефона во время движения.

1 балл курсант может получить при заглушем двигателе транспортного средства.

3) Новый экзаменационный лист проведения теоретического экзамена (приложение 1)

4) Новый экзаменационный лист для прохождения экзамена на автодроме (приложение 2)

5) Новый экзаменационный лист для прохождения экзамена в городе (приложение 3)

6) Обязательная официальная публикация экзаменационных задач ГИБДД, которые должны быть размещены в сети интернет на сайте Госавтоинспекции. Теперь курсанты могут обращаться к данному сайту и решать билеты, сверяя правильность своих ответов и доверяя только лишь официальному источнику.

7) Изменились максимальные сроки проведения экзаменов и выдачи водительских удостоверений. Теперь срок предоставления данной услуги со дня приема и регистрации заявления и документов до выдачи водительского удостоверения при успешной сдачи экзаменов и условий, установленных регламентом, не должен превышать 15 рабочих дней для категорий А, М и подкатегорий А1, В1, 30 рабочих дней для категорий В, С, D, BE и подкатегорий С1, D1, С1Е, D1Е, 5 рабочих дней для категорий Тm и Тb. Выдача или замена водительского удостоверения не должна превышать 1 часа.

8) Недопуск к экзаменам при наличии лишения прав. Основой для отказа в выдаче водительских прав может быть наличие о лишении прав управления транспортным средством [25].

9) Недопуск к экзаменам с утраченными правами. Курсант не имеет право сдавать экзамен, если имеет признаки подделки документов или данные документы находятся в числе утраченных или похищенных.

10) Получение видеозаписи для подачи жалобы. Курсант, не сдавший экзамен, имеет право получить информацию, в том числе с использованием аудио и видео техники, находящейся во время проведения экзамена, и документов, необходимых для доказательства и рассмотрения жалобы.

Новые требования к курсантам стали намного жестче. Многие послабления в новом регламенте исчезли. Сдавать экзамен стало намного сложнее, но при этом кандидаты в водители будут лучше ориентироваться в городе.

2.2 Рынок автошкол: структура и тенденции развития

В современном мире автомобиль есть практически у каждого второго человека. Если раньше в семьях насчитывалось по одному автомобилю, то в настоящее время машина есть практически у каждого взрослого члена семьи. Занятость городских дорог растёт с каждым годом. По статистике за последние 10 лет количество автомобилей увеличилось на 65%. В 2006 году количество автомобилей было 34 миллиона, а на сегодняшний день по данным Госавтоинспекции Российской федерации зарегистрировано 56 миллионов автомобилей. В будущем в России ожидается увеличение количества транспорта приблизительно на 1.5 миллионов единиц в год. Из этого можно предположить, что спрос на оказание дополнительных образовательных услуг будет расти.

Рынок образовательных услуг представляет собой систему прямых и опосредованных социально-экономических отношений по поводу купли-

продажи товара «образовательные услуги», имеющего потребительскую стоимость, рыночную цену, определяемую спросом и предложением.

Все услуги, которые оказываются в системе образования, систематизированы и легально закреплены в Общероссийском классификаторе услуг населению (ОКУН) по соответствующим параметрам. Основываясь на данных ОКУН, можно говорить о следующих видах услуг в системе образования:

- услуги в системе дошкольного воспитания;
- услуги в системе среднего образования;
- услуги в системе высшего образования;
- услуги в системе технической подготовки кадров (в том числе – профессиональная реабилитация кадров);
- обучение населения на курсах (в том числе – обучение на курсах иностранных языков; на курсах по вождению автомобилей; на других курсах и в кружках);
- прочие услуги в системе образования (например, репетиторство). Более подробно рассмотрим состояние рынка образовательных услуг автошкол.

Современный рынок образовательных услуг располагает автошколами, центрами и курсами по обучению вождения (на которых люди, уже имеющие права, могут повысить свою квалификацию). Новички, которые во время обучения в автошколе, усваивают азы вождения и теоретические знания о правилах дорожного движения, не всегда уверенно управляют автомобилем и знают его устройство [26].

В связи с этим, в 2014 в России была утверждена масштабная реформа образования водителей. Ее целью является снижение количества аварий с участием начинающих автомобилистов. В результате к автошколам стали предъявляться жесткие требования, касающиеся обучения курсантов и допуска их к экзаменам в ГИБДД.

Введенные реформы на качестве обучения радикально не отразились. К 2015 году доля сдавших теорию с первого раза увеличилась с 70% до 75%, а практическую часть экзамена – с 48% до 50%.

Также по докладу президента Межрегиональной ассоциации автошкол Татьяны Шутылевой, из-за экономического кризиса в России 2014-2015 годах рынок автошкол просел примерно на 20%. Многие фирмы были вынуждены снизить стоимость водительских курсов. Цены на обучение в автошколах упали примерно на 30-40%. А некоторые автошколы начали демпинговать (устанавливать искусственно заниженные цены в целях повышения конкурентоспособности).

В силу перечисленных выше причин, количество автошкол по всей России резко сократилось. Из 11000 работающих автошкол осталось только 5500 тысяч, которые смогли получить лицензию на проведение обучения.

Рассмотрим более подробно их распределение по регионам.

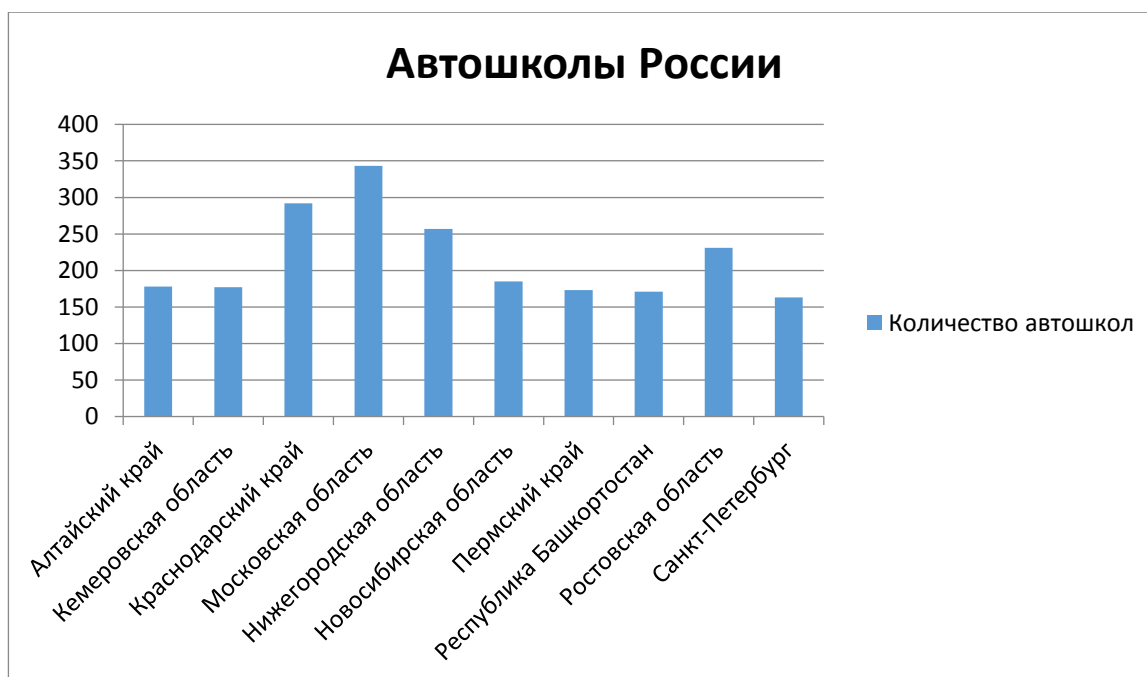


Рисунок 2 – Автошколы России

На графике отражена первая десятка регионов по количеству автошкол, находящихся в них (по данным за 2014 г., согласно информации официального сайта ГИБДД). Из графика видно, что первое место занимает Московская область, в ней сосредоточены 343 автошколы, которые получили лицензию и

успешно функционируют. Томская область не входит в первую десятку, т.к. в ней сосредоточено всего 111 автошкол.

В условиях кризиса некоторые автошколы для сохранения своего положения вынуждены вводить обучение по дополнительным направлениям. Кроме обучений на различные категории автомобилей, клиентам предлагается получить различные профессии:

- 1) Специалист, ответственный за обеспечение безопасности дорожного движения;
- 2) Диспетчер автомобильного и городского наземного электрического транспорта;
- 3) Контролер технического состояния транспортных средств;
- 4) Мастер производственного обучения (инструктор) для автошкол, а также их плановая (раз в три года) переподготовка [27].

А также пройти по повышению квалификации:

- 1) Повышение квалификации специалистов по организации перевозок автомобильным транспортом в пределах Российской Федерации;
- 2) Подготовка водителей, осуществляющих перевозку опасных грузов (ОГ).

На сегодняшний день в Томске существует 20 автошкол. В таблице 3 приведен рейтинг автошкол г. Томска за 2016 г., составленный на основе сайта Drom.ru, и основанный на отзывах и оценке автошкол посетителями сайта.

Таблица 3– Рейтинг автошкол г. Томска

Номер в рейтинге и название автошколы	Место нахождения	Регистрационный номер лицензии	Обучение на категории
1 «Права 70»	г. Томск, пр-т Кирова 58, стр. 55	№ 1455 от 3 декабря 2014 г.	«А, А1, В, В1»
2 «Центральные курсы водителей»	г. Томск, пр-т Ленина, 55	Сведения отсутствуют	«А, А1, В, В1»
3 «Штурвал»	г. Томск, пр-т Мира, 52	№ 1739 от 1 марта 2016 г.	«А, А1, В, В1, М»
4 «Автотех»	г. Томск, Кузнечный взвоз 14	№ 1528 от 22 апреля 2015 г.	«В, В1»

Номер в рейтинге и название автошколы	Место нахождения	Регистрационный номер лицензии	Обучение на категории
5 «Первоклассная»	г. Томск, ул. Ленина, 30/2	№ 1840 от 2012 сентября 2016 г. выдана ГИБДД	«B, B1»
6 «Автокурсы»	г. Томск, ул. Иркутский тракт, 77	№ 1750 от 14 марта 2016 г.	«A, A1, B, B1»
7 «Лицей 20»	г. Томск, ул. К. Ильмера, 4	№ 1793 от 23 мая 2016 г.	«A, A1, B, B1, M»
8 «ДОСААФ»	Г. Томск, ул. Иркутский тракт, 15	№ 1763 от 29 марта 2016 г.	«A, A1, B, B1, M, C, C1, D»
9 «Авто-Класс»	г. Томск, ул. пр. Кирова, 54/1	№ 57 от 14 февраля 2011 г.	«B, B1»
10 «Драйв-Томск»	г. Томск, ул. Красноармейская, 96	№ 1323 от 20 сентября 2013 г.	«B, B1»
11 «Лесотехникум»	г. Томск, ул. Карла Маркса, 22	№ 1136 от 21 августа 2012 г.	«B, B1, C, C1,D»
12 «Престиж»	г. Томск, пр. Ленина, 1, стр. 1	№ 1531 от 29 апреля 2015 г.	«A, A1, B, B1, M»
13 «Политехник»	г. Томск, ул. Учебная, 37	№ 1319 от 11 сентября 2013 г.	«B, B1»
14 «АвтоПрофи»	г. Томск, ул. пр. Ленина, 110	№ 1766 от 31 марта 2016 г.	«A, A1, B, B1»
15 «Лесотехшкола»	г. Томск, Ленина проспект, 229	№ 222 от 19 мая 2011	«B, B1, C, C1,D»
16 «Максимум»	г. Томск, ул. Федора Лыткина, 14/1	№ 1834 от 26 августа 2016 г.	«B, B1»
17 «Томич»	г. Томск, пер. Красный, 10А	№ 1611 от 15 октября 2015 г.	«B, B1»
18 «За рулем»	г. Томск, пр-т Ленина, 104	№ 1771 от 7 апреля 2016 г.	«A, A1, B, B1, M»
19 «ТМТТ»	г. Томск, ул. Карла Ильмера, 4	№ 1793 от 23 мая 2016 г.	«A, A1, B, B1, C, C1»
20 «ТАДТ»	г. Томск, ул. Суворова, 5	№ 1544 от 16 июня 2015 г.	«B, B1, C, C1»

Исходя из рейтинга автошкол, можно сделать следующие выводы:

- Все автошколы обучают на разные категории. Из 20 автошкол, представленных в таблице на категорию А и А1 (мотоцикл) обучают 9 автошкол, на категорию D (автомобили, предназначенные для перевозки пассажиров и имеющие более 16 сидячих мест) – 5 автошкол. На категорию С (автомобили разрешенная масса которых превышает 7500 кг) обучают 5 автошкол.

- Все представленные школы в Томске обучают на категории В и В1 (легковые автомобили с механической и автоматической коробкой передач соответственно). Эта категория является самой популярной среди обучающихся, т.к. обучаться на нее может любой человек достигший 18 лет. А также практически каждый человек может позволить себе купить личный автомобиль, в отличие от грузовых машин.

- Популярность автошкол зависит от места их расположения. Автошколы, расположенные ближе к центру города, рядом с различными университетами и общежитиями имеют наибольшую популярность. Связано это с тем, что целевую аудиторию автошколы представляет молодежь в возрасте от 18 до 25 лет, в основном это студенты. По статистике, этот сегмент колеблется в пределах 60-65% от общего числа учащихся [28].

Все представленные автошколы имеют личный сайт, на которых есть полная информация о предоставляемых услугах, ценах на обучении, а также, имеющиеся документы автошколы (в т.ч. лицензии).

Частные образовательные учреждения (автошколы) – прибыльный бизнес. Для открытия автошколы необходимы минимальные первоначальные вложения от 800 тысяч рублей. При которых можно открыть автошколу в соответствии со всеми требованиями, но при условии приобретения поддержанных автомобилей, самой простой мебели и компьютерной техники.

Рентабельность бизнеса зависит от определенных показателей:

Количество мест для обучения:

- Уровень образования сотрудников;
- Техническое обеспечение автошколы;
- Затрат на аренду офисных помещений (для теоретического обучения) и автодрома (для практических занятий);
- График работы предприятия (сотрудников) [29].

Перейдем к расчету прибыли автошколы. Если за основу взять трехмесячный курсы, который включает в себя занятия по теории и практике, то его стоимость будет составлять 20000 рублей.

То есть обучение группы из 15 человек будет приносить прибыль 300 тысяч рублей за три месяца.

При наличии минимум двух автомобилей, одного преподавателя и двух мастеров производственного обучения, автошкола может за год выпустить 12 групп вечернего обучения и 4 группы выходного дня. Следовательно, годовая прибыль автошколы составит 4800 тыс. рублей [30].

Из этого можно сделать вывод, что деньги, затраченные на открытие и развитие автошколы могут окупиться за 1 год полноценной работы. После этого, прибыль можно использовать для улучшения автошколы.

2.3 Ситуационный анализ деятельности автошкол на рынке

В условиях рыночных отношений, фирма является основным звеном всей экономики, именно на этом уровне создается нужная обществу продукция, оказываются необходимые услуги. Предприятие – это обособленный самостоятельный субъект национальной экономики который производит и реализует продукцию.

Главной целью создания и функционирования фирмы является получение максимально возможной прибыли за счет реализации потребителям услуг. На основе общей цели предприятия, формируются и устанавливаются общепфирменные цели, которые определяются интересами владельца, размерами капитала, ситуацией внутри предприятия, внешней средой и должны отвечать следующим требованиям: быть конкретным и измеримыми, ориентированными во времени, достигаемыми и взаимно поддерживаемыми.

Деятельность автошкол на рынке зависит от внешних и внутренних факторов:

- 1) Внутренние факторы, влияющие на деятельность предприятия.

Главной проблемой для автошколы является фактор сезонности, из-за которого возникает падение объемов продаж. Колебания спроса в зависимости от времени года, связаны с изменением погоды и климатическими условиями.

Спад обычно происходит в осенний и зимний периоды, поскольку на дорогах гололед, метель, сугробы. Это значительно усложняет процесс обучения и увеличивает вероятность провала экзамена в ГИБДД. Из-за этого, курсанты не идут учиться в зимнее время, а приходят летом. Это является недостатком для автошкол, поскольку зимой сокращается количество работы, а значит, и количество прибыли.

Не менее важной проблемой является набор персонала, ведь к ним есть особые требования и чаще всего очень трудно найти действительно квалифицированных людей, которые могут правильно обучить курсантов. Преподаватели должны обладать высшим профессиональным образованием либо средним специальным образованием по техническому или гуманитарному направлению.

Инструкторы должны иметь образование не ниже среднего, стаж вождения не менее 3 лет на той категории, которую будет преподавать. Инструктор не должен быть замечен в крупных ДТП в течении 5 лет до трудоустройства на работу и быть лишенным водительских прав за нарушение ПДД.

Третьей проблемой являются значительные затраты на ремонт автомобилей, предоставляемых к обучению. Поскольку ученики в силу своей неопытности чаще всего очень сильно портят автомобили, автошколе приходится довольно часто их ремонтировать, чтобы они смогли еще прослужить несколько лет.

Автошкола проводит профилактический, средний и капитальный ремонты. Профилактический ремонт проводят, чтобы предохранить автомобиль от преждевременного износа, чаще всего его проводят раз в квартал. Средний ремонт проводится раз в год. При этом в ремонтируемом объекте заменяется часть основных деталей. Если полностью разбирается двигатель, ремонтируются или заменяются базовые и корпусные детали и узлы – это капитальный ремонт. Данная проблема очень сильно сказывается на прибыли автошколы, потому что обучающихся приходит за год достаточно

много и ремонт нужно проводить часто, иначе автомобили перестанут ездить, и автошкола теряет часть доходов [31].

Последней проблемой, но не менее важной, является конкуренция. Автошкола в городе большое количество. От места, где расположена автошкола, зависит многое, ведь каждому ученику удобнее найти автошколу рядом с домом, чтобы ему было удобнее ездить, поэтому автошколе чаще всего прибыльнее открывать в центре города.

Автодром тоже должен быть в городе, но зачастую у автошколы не хватает средств, и они покупают площадку за городом, что очень неудобно для учеников, и они не идут учиться в данные автошколы. Чтобы справиться с конкуренцией автошколам необходимо ежегодно проводить рекламные акции, снижать цену на практическое и теоретическое обучения, обновлять классы для теоретических занятий, чтобы привлечь курсантов.

Из вышеперечисленного следует вывод, что деятельность автошколы включает в себя множество требований и условий, которые следует выполнять для успешного функционирования организации, поэтому следует правильно распределять денежные средства, чтобы обеспечить эффективную деятельность предприятия.

2) Внешние факторы по отношению к предприятию – делятся на факторы микро- и макросреды.

Анализ внешней среды представляет собой оценку состояния и перспектив развития важных для фирмы факторов окружающей среды прямого и косвенного воздействия.

Факторы внешней микросреды автошколы:

- Поставщики топливно-энергетических ресурсов.

Повышение поставщиками цен на практическое обучение вождению, а также повышение цен на электроэнергию влечет за собой повышение арендной платы за помещение и подорожание теоретического курса.

- Трудовые ресурсы.

Привлечение квалифицированных работников плохо скажется на престиже фирмы и качестве обучения. А также, неквалифицированность работников может привести к затратам на штрафы и компенсации убытков при ДТП.

- Потребители.

Потребителями являются граждане г. Томска в среднем от 18 до 50 лет. От количества желающих обучаться зависит количество групп в автошколе, а также доход организации.

- Взаимодействие с ГИБДД.

Обучение вождению связано с особым риском, поэтому в случае возникновения ДТП повышаются расходы на уплату штрафов, на повышение суммы страховки или страхового вознаграждения компании, оформляющей ОСАГО или КАСКО, а в случае обращения ГИБДД в суд, повышение затрат на судебные тяжбы.

- Взаимодействие с налоговой инспекцией.

В результате обнаружения нарушений налоговой отчетности предприятия, могут быть наложены штрафы, что приведет к убыточности.

- Конкуренция.

Кроме вышеперечисленных факторов, на предприятие оказывают влияние фирмы-конкуренты, особенно фирмы, находящиеся в одном районе с автошколой. В начале 2014 года в России насчитывалось 11000 автошкол, а к декабрю 2015 года их осталось около 5500 – за неполные два года список учебных заведений сократился вдвое. Такие цифры озвучивали эксперты на первом Конгрессе автошкол, который состоялся в Москве 22 декабря 2015 г. К 2017 году количество автошкол осталось на том же уровне. Несмотря на снижение количества автошкол почти в половину, все равно у каждой автошколы остается множество конкурентов.

В таблице 4 проведен сравнительный анализ предприятий-конкурентов ЧОУ ДПО ТУКК «Максимум»

Таблица 4– Сравнительный анализ предприятий-конкурентов

Название, место расположения	Автомобили и их техническое состояние	Теоретический класс	Стоимость обучения	Форма оплаты	Средства рекламы
1 «Политехник», г. Томск, ул. Учебная 37	Всего 20 машин, отечественные (состояние хорошее), иномарки (состояние отличное)	Тренажеры по вождению, манекены, стенды.	Общая сумма – 22400 руб. МКПП – 400 р/час	Вся сумма сразу, либо по частям.	Интернет, СМИ, пресса, уличная
2 «Автотех», г. Томск, ул. Котовского 6	Всего 25 машин; Отечественные (состояние хорошее) Иномарки (состояние хорошее)	Тренажеры по вождению, манекены, стенды.	Общая сумма – 21840 рублей. МКПП – 390 р/час	Позапная оплата	Интернет, пресса, уличная.
3 «За рулем», г. Томск, ул. Нахимова 8/1	Всего 3 машины; Иномарки (состояние отличное)	Мультимедийное оборудование, стенды.	Общая сумма – 19600 рублей. МКПП – 350 р/час	Рассрочка платежа на весь период	Интернет, пресса, уличная

В таблице 4 рассмотрены основные фирмы-конкуренты автошколы «Максимум». По расположению лидирует автошкола «Политехник», поскольку находится на оживленной улице, рядом с высшими учебными заведениями и имеет хорошую транспортную доступность.

Марки автомобилей, предоставляемые для учебной езды практически идентичны, как и их техническое состояние. Этот пункт обеспечивает исследуемой автошколе не слишком сильное преимущество, т.к. в отличие от конкурентов в ней отсутствуют иномарки.

Оборудование теоретических классов у автошкол «Автотех» и «Политехник» находится на высоком уровне. В них теоретические классы оборудованы специальными компьютерными тренажерами для обучения новичков первичным навыкам вождения, без выезда на автомобиле в город или на автодром.

Оплата обучения во всех автошколах может проводиться сразу полностью, или же по частям. В автошколе «За рулем» цена за обучение значительно ниже, чем в других рассматриваемых автошколах. В ней час вождения на механической коробке передач составляет 350 рублей, общая сумма за обучение составляет 19600 рублей. Это обеспечивает большую доступность услуг по обучению для населения со средним и низким достатком [33].

Тем не менее, по совокупности всех факторов, автошкола «Политехник» является лидером. Лидерство обеспечивает ей большое количество обучающихся, а также большую прибыль, чем у сильнейших конкурентов.

Факторы внешней макросреды автошколы:

- Правовые факторы.

Деятельность автошколы зависит от нормативных документов Центрального совета «ДОСААФ России», местных органов властей, властей региона и федерального правительства. Изменения в законодательстве, а особенно в правилах дорожного движения, влечет за собой изменение методики обучения практическому и теоретическому курсу, соответственно повышаются затраты на переподготовку кадров.

В связи с вступлением в силу 11 августа 2014 года приказа Мин.обр.науки России от 26 декабря 2013 г. №1408 «Об утверждении примерных программ профессионального обучения водителей транспортных средств соответствующих категорий и подкатегорий», автошкола перешла на новую программу подготовки водителей. Соотношение количества часов теории и практики было изменено, стоимость обучения возросла с 15 тыс. руб. (на начало 2014 г.) до 25 тыс. руб. (на начало 2015 г.). Поэтому спрос на услуги автошкол резко снизился.

- Экономические факторы.

Изменения в налоговом законодательстве. Увеличение налоговых ставок может также повлиять на прибыльность фирмы.

В настоящее время в России происходит постоянное увеличение цен на бензин. Причиной этого служит *инфляция*, вследствие которой растет платежеспособный спрос, а вслед за ним и равновесная рыночная цена, так как предложение не поспевает за спросом. Это в свою очередь сказывается на стоимости обучения в автошколе.

По данным федеральной службы государственной статистики (РОССТАТ) *безработица* в России на протяжении многих лет имеет тенденции к снижению. На начало 2011 года она составляла 7.8 %, в настоящее время – 5.4 %. Но с начала 2014 года и до 2015 года наблюдался скачок безработицы ввиду сокращения персонала. За это время безработица возросла с 5.3 % на 2014 год до 5.8 % (4.4. млн. человек) на 2015 год. С ростом безработицы снизилось число потенциальных клиентов автошколы, так как неработающий человек имеет меньше возможностей для реализации своих потребностей, в том числе и по обучению вождению транспортного средства и получению водительских прав. На конец 2016 года процент безработицы вернулся в нормальное состояние – 5.4%.

- Социально-культурные факторы.

Повышающаяся культура населения повышает спрос на обучение. В борьбе за потребителя, предприятия проводят более активную рекламную кампанию, введение скидок для определенных категорий граждан.

Повышение уровня жизни позволяет людям приобретать автомобили, следовательно, возрастает потребность в получении водительского удостоверения.

Спрос на услуги автошкол в значительной степени зависит от *демографических условий*. В связи с ухудшением демографической ситуации в стране, меняется и возрастная структура населения, рождаемость уменьшается. Следовательно, население страны – «стареет». А основная масса обучающихся в автошколе приходится на молодежь. В результате этого можно сказать, что спрос на услуги автошкол будет уменьшаться. Такая ситуация наблюдается не во всех городах России. Так, например, в городе Томске основная часть

жителей – студенты. Томск еще называют «Студенческий город». Демографическая ситуация не отражается на нем, т.к. каждый год приезжают студенты с разных городов, и спрос на услуги автошколы остается на одном уровне [34].

Социальное поведение потенциальных потребителей. Современное общество меняется, а вместе с ним изменяются и нравы, женщины не хотят отставать от мужчин и конкурируют с ними почти во всех сферах деятельности. Женщин, стремящихся получить водительские права, становится все больше и больше. Для автошколы такой факт играет положительную роль, так как растет количество клиентов, желающих окончить курсы по обучению вождению транспортных средств категории «В».

- Технологические факторы.

Появление новых модернизированных моделей автомобилей и изменения в их технических параметрах (например – появление автомобилей, работающих от электричества) вынудят автошколу приобретать обновленные машины и изменять методику практического и теоретического обучения [32].

Автошколы относятся к сфере образования, являются образовательными учреждениями и не занимаются производственной деятельностью. Но ее могут коснуться изменения, связанные с введением в 2014 году новой программы подготовки водителей. По которой увеличилось количество практических часов вождения с 50 до 56. В результате этого увеличился срок обучения в автошколах, и значит, возросла цена за обучение. Существенным минусом стало то, что обучающиеся стали допускаться до вождения только после прохождения обучения по теории. Гораздо эффективнее, когда теория и практика изучаются вместе. Это, безусловно, повлияло на качество обучения в автошколах.

Анализ состояния перспектив развития факторов внешней среды, совместно с оценкой сильных и слабых сторон своей внутренней среды, дает возможность организации установить цепочку связей между ними. В

дальнейшем они могут быть использованы для формирования стратегии организации.

С каждым годом в России количество автомобилей увеличивается, число автомобилей превысило 54 млн. На сегодняшний день в Госавтоинспекции России зарегистрировано более 44 миллионов легковых автомобилей, свыше 6 миллионов грузовых автомобилей, 890 тысяч автобусов, 2.2 миллиона единиц автотранспорта и более 3 миллионов прицепов и полуприцепов. Постоянно растущее количество автомобилей в стране положительно влияет на деятельность автошкол, т.к. увеличивается количество обучающихся.

Из вышесказанного можно сделать вывод о том, что в результате экономического кризиса и различных реформ рынок автошкол в России находится не в лучшем положении. Из-за влияния макроэкономических и микроэкономических факторов на их деятельность, количество автошкол сокращается. Т.к. не все автошколы могут предоставить правильно оборудованный автодром и классы теоретического обучения, в результате чего не имеют лицензии на ведение образовательной деятельности. На рынке услуг остаются только наиболее крупные и популярные автошколы.

3 Анализ ЧОУ ДПО ТУКК «МАКСИМУМ»

3.1 Общая характеристика фирмы

Частное образовательное учреждение дополнительного профессионального образования «Томский учебно-курсовой комбинат «МАКСИМУМ» занимается подготовкой водителей категорий «А» и «В». Учреждение начало свою деятельность 09.01.2001г. в г. Томске. С 2001 года автошкола является членом «Межрегиональной ассоциации профессионального транспортного образования». С 2003 года является членом «Российской ассоциации профессионального транспортного образования» [35].

В автошколе «Максимум» имеется возможность пройти подготовку водителей транспортных средств категории «В». Курсанты проходят ежедневные занятия с инструкторами по безопасности движения и преподавателями по правилам дорожного движения. В Соответствии с Федеральным законом от 10.12.1995г. №196 «О безопасности дорожного движения распоряжением Минавтотранса РСФСР от 31.03.1987 № АП-14/118, а также руководящим документом РД-26127100-1070-01 обязывает владельцев автошкол проводить ежегодное повышение профессионального мастерства водителей. По окончании обучения выдается документ о прохождении ежегодного техминимума, который действует 1 год.

Автошкола проводит обучение по следующим курсам:

- Курсы квалификационной подготовки по организации перевозок автомобильным транспортом в пределах РФ. Курсы предназначены для руководителей предприятий автомобильного транспорта, уполномоченных ими лиц, индивидуальных предпринимателей, которые осуществляют организацию транспортных перевозок пассажиров и грузов в городах и других населенных пунктах. По окончании обучения и сдачи экзамена, обучающемуся выдается удостоверение профессиональной компетентности в области перевозок

автомобильным транспортом в пределах Российской Федерации, сроком на 5 лет учебным комбинатом.

- Курсы водителей наставников пассажирского и грузового автомобильного транспорта. По окончании обучения и сдачи зачета, обучающемуся выдается удостоверение установленного образца учебным комбинатом.

- Курсы подготовки водителей транспортных средств, оборудованных спецсигналами. ЧОУ ДПО ТУКК «Максимум» проводит обучение водителей транспортных средств всех категории, оборудованных устройствами для подачи специальных световых и звуковых сигналов. После успешной сдачи экзаменов выдается свидетельство, установленного образца на 5 лет.

- Курсы опасные грузы. Водитель получает основополагающие знания и включает в себя изучение характеристик опасных грузов, требования к подвижному составу и дополнительному оборудованию, особенности организации перевозок, меры по предотвращению инцидентов и аварий, и ликвидации их последствий. После успешной сдачи экзаменов выдается свидетельство, установленного образца Федеральной службы по надзору в сфере транспорта, сроком на 5 лет.

- Курсы безопасности дорожного движения. Курсы включают в себя изучение дорожно-транспортной аварийности, изучение ситуаций, связанных с повышенной опасностью, организации первой медицинской помощи пострадавшим при ДТП, нормативно-правового регулирования дорожного движения, анализ опасных участков и условий перевозки пассажиров и грузов на них. После окончания обучения, по программе «Безопасность движения», и положительной сдачи экзамена выдается удостоверение установленного образца, сроком на 5 лет [36].

Характеристика финансово-хозяйственной деятельности.

Источниками формирования финансовых ресурсов являются денежные средства, поступающие от оказания платных образовательных услуг.

ЧОУ ДПО ТУКК «Максимум» согласно Уставу, самостоятельно осуществляет хозяйственную деятельность, представленную в таблице 5, и распоряжается имеющимися доходами и средствами с учётом решения учредителей учреждения, в частности: устанавливает работникам ставки заработной платы, определяет виды и размеры надбавок, доплат, премий в пределах средств, направленных на оплату труда [37].

Таблица 5– Отчет о финансово-хозяйственной деятельности за 2016 год

Наименование показателя	Всего
Доходы	
Оплата за обучение	9875000
Расходы	
Аренда помещений, транспорта и автодрома	1800000
Зарплата и поощрительные выплаты	4500000
Налоги и страховые взносы	2000000
Реклама	50000
Материалы (литература, содержание автодрома и классов)	120000
Командировочные расходы	70000
Коммунальные услуги	300000
Услуги по обслуживанию охранно-пожарной сигнализации	205000
ГСМ, автозапчасти	800000
Итого:	9575000
Финансовый результат:	300000

Доход от оказания платных образовательных услуг используется в соответствии с уставными целями.

Развитие материально-технической базы осуществляется самим учреждением в пределах собственных средств согласно смете, утверждённой генеральным директором учреждения [38].

3.2 Оценка деятельности до изменений в регулировании и после

Поскольку с 1 сентября 2016 года действует новый регламент по проведению экзаменов, в автошколе заметно поменялась внутренняя ситуация.

Чтобы оценить деятельность автошколы до и после изменений необходимо рассчитать и сравнить количество обучающихся и уровень выручки с 1 сентября по 1 марта 2015 года до изменений и 2016 году после изменений [39].

Для расчета количества обучающихся курсантов воспользуемся формулой:

$$K = (t * 20 * 6 * (N_{тс} - 1)) / T, \quad (23)$$

где K – количество обучающихся за полгода;

t – время работы одного учебного транспортного средства;

20 – количество рабочих дней в месяц;

6 – взятый промежуток времени (месяцев);

$N_{тс}$ – количество транспортных средств;

1 – количество резервных учебных транспортных средств;

T – количество часов вождения в соответствии с учебным планом.

По данной формуле определим общее количество обучающихся курсантов с 1 сентября по 1 марта 2015 года до изменений на механической и автоматической коробок передач.

$$K = K_{мех} + K_{авт}, \quad (24)$$

где $K = 92$.

При 8 учебных транспортных средств категории «В» с механической и автоматической коробок передач автошкола подготовила 92 курсанта за полгода.

Определим количество обучающихся курсантов с 1 сентября по 1 марта 2015 года на транспортных средствах с механической коробкой передач.

При 7 учебных транспортных средств категории «В» с механической коробкой передач автошкола подготовила 78 курсантов за полгода.

$$K_{\text{мех}} = (6 * 20 * 6 * (7 - 1)) / 56 = 78$$

$$K_{\text{мех}} = 78$$

Определим количество обучающихся курсантов с 1 сентября по 1 марта 2015 года на транспортных средствах с автоматической коробкой передач.

При наличии 1 учебного транспортного средства категории «В» с автоматической коробкой передач автошкола подготовила 14 кандидатов в водители за полгода.

$$K_{\text{авт}} = (6 * 20 * 6) / 54 = 14$$

$$K_{\text{авт}} = 14$$

Определим общее количество обучающихся курсантов с 1 сентября по 1 марта 2016 года после изменений на механической и автоматической коробках передач.

$$K = K_{\text{мех}} + K_{\text{авт}}, \quad (25)$$

где $K = 37$.

При 8 учебных транспортных средств категории «В» с механических и автоматических коробок передач автошкола подготовила 37 кандидатов в водители за полгода.

Определим количество обучающихся курсантов с 1 сентября по 1 марта 2015 года на транспортных средствах с механической коробкой передач.

$$K_{\text{мех}} = (4 * 12 * 6 * (7 - 1)) / 56 = 31$$

$$K_{\text{мех}} = 31$$

При 7 учебных транспортных средств категории «В» с механической трансмиссией автошкола подготовила 31 кандидата за полгода.

Определим количество обучающихся курсантов с 1 сентября по 1 марта 2015 года на транспортных средствах с автоматической коробкой передач.

$$K_{\text{авт}} = (4 * 12 * 6) / 54 = 6$$

$$K_{\text{авт}} = 6$$

При 1 учебном транспортном средстве категории «В» с автоматической трансмиссией автошкола подготовила 6 кандидатов за полгода.

Определим выручку за полгода в 2015 году.

Выручка складывается из количества курсантов умноженного на стоимость обучения на 1 курсанта. Стоимость обучения на 1 курсанта – 25750 рублей. Выручка составила $25750 \times 92 = 2369000$ рублей

Определим выручку за полгода в 2016 году.

Выручка составила $25750 \times 37 = 952750$ рублей

Для того чтобы понять насколько эффективно ведется деятельность автошколы, воспользуемся обобщающими показателями эффективности [40].

Посчитаем эффективность предприятия за 2016 год:

1) прибыль

$$\text{ЧП} = \text{ФП} + \text{ВП} + \text{ОП} - \text{СН}, \quad (26)$$

$$\text{ЧП} = 300000 + 9910000 - 2000000 = 8210000$$

2) рентабельность

$$\text{Ррас.} = (\text{ЧП}) / (\text{ОПФ} + \text{НОС}) \times 100 \% \quad (27)$$

$$\text{Ррас.} = 8210000 / 9575000 \times 100 \% = 85,7 \%$$

По данному показателю видно, что фирма правильно и результативно использует ресурсы.

По полученным данным можно сделать вывод, что взятые показатели имеют значительную разницу из-за новых изменений, что в большой мере влияет на деятельность автошколы, в частности, на прибыль и положение предприятия на рынке среди конкурентов.

3.3 Сравнение полученных данных и определение рекомендаций по улучшению

После проведения расчетов видно, что количество обучающихся и уровень выручки в 2015 году был намного выше, чем в 2016. Это связано с тем, что произошло введение изменений, которые в достаточной степени влияют на приходящих курсантов, ведь экзамен стал намного сложнее и поэтому кандидаты в водители не имеют особого желания идти учиться при таком уровне сложности или же идут учиться и не сдают экзамен.

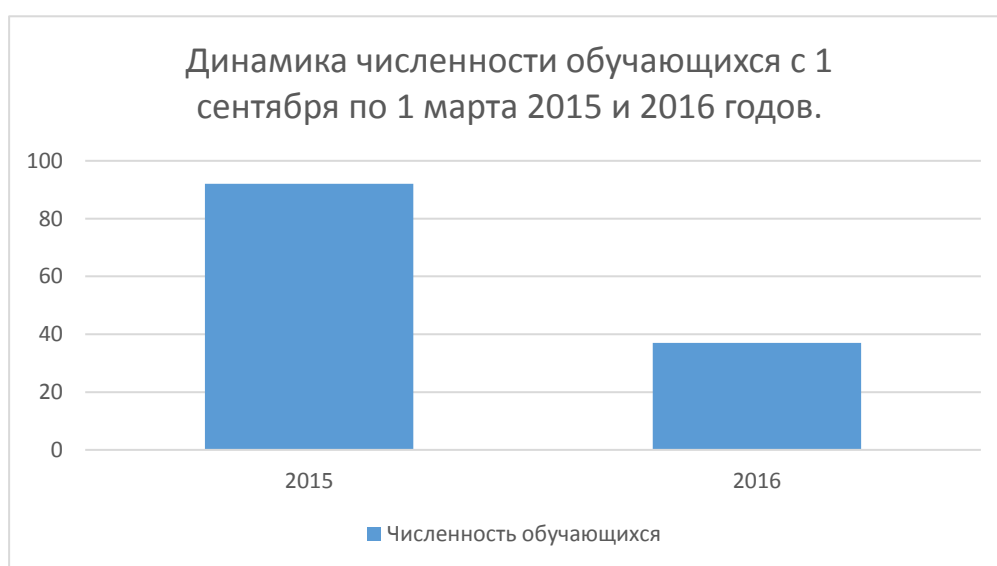


Рисунок 3 – Динамика численности обучающихся

Составим график численности обучающихся за 2015 и 2016 годы.

Исходя из графика видно, что организация обучала в 2015 году в 2.5 раза курсантов больше, чем в 2016 году. В связи с этим, можно сделать вывод, что автошкола понесла большие убытки в 2016 году из-за резкого уменьшения числа курсантов после изменений правил сдачи экзаменов.



Рисунок 4 – Выручка автошколы

Данный график отражает уровень выручки, который резко снизился. Из-за данной ситуации предприятие терпит большие убытки и снижается место на рынке среди конкурентов, что, в свою очередь, увеличивает вероятность уменьшения количества возможных курсантов, который могут пойти учиться. В связи с этим необходимо внести изменения в предприятие для более эффективной деятельности автошколы и получения максимальной величины прибыли. Поэтому мною были сформированы следующие рекомендации для повышения эффективности функционирования автошколы.

Для улучшения эффективности функционирования ЧОУ ДПО ТУКК «Максимум» необходимо совершить определенные действия, которые будут связаны с улучшением положительного отношения к самой организации и к услуге автошколы по предоставлению обучения на право управления водительскими средствами. Чтобы достичь этой цели нужно создать отдел развития, который, в настоящее время, отсутствует в автошколе [41].

На наш взгляд, отдел развития в автошколе «Максимум» в обязательном порядке должен состоять только молодых специалистов, которые будут довольно часто повышать свою квалификацию и вносить постоянные изменения в процесс предоставления услуги – обучения вождению.

Данный отдел обязан будет выполнять следующие задачи:

- разрабатывать методы и средства изучения рынка;

- собирать данные, обрабатывать и классифицировать их;
- разрабатывать ценовую политику автошколы с учетом цен конкурентов;
- выделять целевые группы потребителей;
- разрабатывать и проводить рекламные акции компании, составлять сметы затрат на них;
- организовывать маркетинговую деятельность, контролировать и оценивать ее эффективность [42].

Цель создания такого отдела – добиться высокой эффективности деятельности автошколы, но для осуществления этой цели существует проблема конкурентоспособности. Конкурентоспособность автошколы и ее услуги зависит от внутренних и внешних факторов. Во внешней среде всегда происходят изменения. С одной стороны, процессы, происходящие во внешней среде, оказывают благоприятное действие для фирмы, но с другой стороны ограничивают и вызывают трудности. Для того чтобы управлять конкурентоспособностью услуги, необходимо видеть наперед потенциальные угрозы, но и, в свою очередь, возможные перспективы, нужно изучить сильные и слабые стороны автошколы.

Потенциальными угрозами могут быть:

- появление новых конкурентов;
- увеличение давления со стороны курсантов;
- изменение потребностей потребителей;
- налоги.

Для разрешения данных угроз нужно использовать научные методы к управлению конкурентоспособностью, наличие квалифицированного и инициативного персонала, а самое главное достаточных финансовых ресурсов.

В данный момент в ЧОУ ДПО ТУКК «Максимум» активизируется маркетинговая деятельность предприятия, но ее организация недостаточно эффективна [43].

Основным фактором для успешной конкуренции является изучение потребностей рынка со всех сторон, поэтому эффективно производить исследование товарных рынков. Чтобы исследовать товарные рынки проводят сегментацию рынка. Сегментация рынка – это разделение на группы потенциального количества потребителей услуги автошколы, с целью наиболее эффективного концентрирования средств предприятия.

Также необходимо проводить следующие мероприятия:

- создавать и развивать рекламный бренд;
- применять рекламу услуги автошколы в прессе и на телевидении;
- применять систему скидок, при предоставлении услуги.

Предложим конкретные рекламные предложения, которые можно использовать в деятельности предприятия. Они могут быть сформулированы следующим образом:

- информировать потребителей о том, что обучение в автошколе «Максимум» имеет высокое качество по весьма выгодным ценам, значительный процент сдачи экзаменов, иностранные автомобили;

- применять рекламные слоганы на вывесках предприятия, что поможет укрепить положительное отношение к услуге фирмы у покупателей, которые используют эту услугу;

- создать внешние рекламные средства услуги организации и установить рекламные щиты в магазинах, а также на территории г. Томска;

- применить рекламу услуги организации в прессе. Это позволит более подробно презентовать услугу автошколы и расширить уровень эффективности психологического воздействия имиджа услуги и самой организации в том числе [44].

Приведенный список мероприятий поможет ЧОУ ДПО ТУКК «Максимум» увеличить количество курсантов, более эффективно организовать работу персонала и максимизировать прибыль организации.

4 Корпоративная социальная ответственность

Корпоративная социальная ответственность это:

- Комплекс направлений политики и действий, которые связаны ключевыми стейкхолдерами, ценностями и выполняющие требования законности, учитывающий также интересы людей, сообществ и окружающей среды;
- Нацеленность бизнеса на устойчивое развитие;
- Добровольное участие бизнеса в улучшении жизни общества.

Иначе говоря, социальная ответственность бизнеса – это концепция, соответственно которой бизнес, сверх соблюдения законов и производства качественного продукта/услуги, добровольно берет на себя дополнительные обязательства перед обществом.

К внутренней социальной ответственности бизнеса можно отнести:

- Безопасность труда;
- Стабильность заработной платы;
- Поддержание социально-значимой заработной платы;
- Дополнительное медицинское и социальное страхование сотрудников;
- Развитие человеческих ресурсов через обучающие программы;
- Программы подготовки и повышения квалификации;
- Оказание помощи работникам в критических ситуациях и т.д.

К внешней социальной ответственности бизнеса можно отнести:

- Спонсорство и корпоративная благотворительность;
- Содействие охране окружающей среды;
- Взаимодействие с местным сообществом и местной властью;
- Готовность участвовать в кризисных ситуациях;
- Ответственность перед потребителями товаров и услуг (выпуск качественных товаров), и т.д.

Опыт мировых компаний показывает, что социальная ответственность бизнеса вызревает по мере развития общества и самого бизнеса. Таким образом, можно выделить несколько основных преимуществ корпоративной социальной ответственности для развития бизнеса:

1. Рост темпов роста и увеличение прибыли;
2. Получение доступа к социально-ответственным инвестициям, при распределении которых инвесторы принимают показатели, которые характеризуют деятельность предприятия в социальной и этических сферах, а также в сфере защиты окружающей среды;
3. Возможность сокращения операционных расходов;
4. Рост продаж и увеличение лояльность потребителей;
5. Увеличение производительности и рост качества товара или услуг;
6. Сокращение претензий со стороны регулирующих органов;
7. Улучшение управления рисками;
8. Рост конкурентоспособности предприятия.

Основные этапы анализа:

1. Определение стейкхолдеров организации.
2. Определение структура программ КСО.
3. Определение затрат на программы КСО.
4. Оценка эффективности и выработка рекомендаций.

Объектом исследования в рамках данной дипломной работы является ЧОУ ДПО ТУКК «Максимум»

Миссия данного предприятия – обучение клиентов на право управления транспортным средством.

Определение стейкхолдеров организации

Оценка соответствия программ основным стейкхолдерам компании является одной самых важных задач при оценке эффективности существующих программ КСО.

Стейкхолдеры – заинтересованные стороны, на которые деятельность организации оказывает как прямое, так и косвенное влияние. Структура

стейкхолдеров для выбранного объекта исследования представлена в таблице 6.

Таблица 6 – Стейкхолдеры организации

Прямые стейкхолдеры	Косвенные стейкхолдеры
Государство	Государственные органы
Инвесторы	Автошколы – конкуренты
Клиенты автошколы	Регулирующие органы
Сотрудники предприятия	

Меньшее, по силе, влияние оказывают на деятельность организации косвенные стейкхолдеры.

Осуществляя деятельность в социальной сфере, компания исходит из необходимости совместного финансирования проектов и программ. С позиции компании, объединение различных источников финансирования для производства социальных благ создает здоровую основу для диалога равноправных сторон, самостоятельной ответственности работника, взаимовыгодного сотрудничества с государством (долевое участие в программах социально-экономического развития, предусмотренных муниципальными, региональными и федеральным бюджетами).

Эффективность мероприятий КСО для автошколы заключается в улучшении имиджа организации, в повышении лояльности и вовлеченности персонала, а для общества в решении социальных проблем региона.

4.1 Определение структуры программ КСО

Портрет организации составляет структура программ КСО. Выбор программ, а, значит и структуры КСО, зависит от целей предприятия и выбора стейкхолдеров, на которых будут направлены эти программы. В таблице 7 представлена структура программ КСО для ЧОУ ДПО ТУКК «Максимум»

Таблица 7 – Структура программ КСО в ЧОУ ДПО ТУКК «Максимум»

Наименование мероприятия	Элемент	Стейкхолдеры	Сроки реализации мероприятия	Ожидаемый результат реализации мероприятия от
Акции для отдельных категорий граждан	Социально-ответственное поведение	Клиенты	Единовременные	Формирование положительного имиджа предприятия
Подарки к Новому году.	Эквивалентное финансирование	Дети работников организации.	Ежегодно	Привлечение ценных кадров
Курсы повышения квалификации	Социальные инвестиции	Сотрудники ЧОУ ДПО ТУКК «Максимум»	Постоянно	Повышение конкурентоспособности предприятия и переход к новым технологиям
Льготы и социальное страхование	Социальные инвестиции	Работники организации	Постоянно	Усиление социальной защищенности работников, повышение мотивации к производительному труду

Итак, можно сделать вывод о том, что ЧОУ ДПО ТУКК «Максимум» реализует не только внешние, но и внутренние программы корпоративной социальной ответственности, которые направлены на всех стейкхолдеров. Социальная ответственность помогает предприятию держаться на высоком уровне, благодаря доверию потребителя к услуге. Сотрудники предприятия обеспечены всеми социальными льготами и имеют возможность повышать свою профессиональную классификацию.

4.2 Определение затрат на программы КСО

Для оценки стоимости реализации программ корпоративной социальной ответственности были использованы данные отчета о социальной работе на предприятии за 2016 год. В работе был проведен анализ только имеющихся финансовых показателей. Анализ представлен в таблице 8.

Таблица 8 – Затраты на мероприятия КСО

№	Мероприятие	Единица измерения	Стоимость реализации за 2016 г.
1	Новогодние подарки для детей работников предприятия	Тыс. руб.	10
2	Новогодние подарки и премии в день рождения	Тыс. руб.	50
3	Обучение и повышение квалификации управляющего персонала	Тыс. руб.	55
	Итого	Тыс. руб.	115

Кроме представленных выше мероприятий, на предприятии за 2016 год были проведены мероприятия, направленные на сплочение коллектива и усиления стремления к работе.

4.3 Оценка эффективности программ и выработка рекомендаций

Практика крупнейших компаний на российском рынке показывает, что значимость корпоративной социальной ответственности для бизнеса сложно переоценить. При этом можно выделить ряд аспектов, в рамках которых возможно оценить влияние социальной политики компании на ее коммерческую деятельность. В первую очередь, это укрепление корпоративного имиджа, что в современной экономике даже важнее роста текущих финансовых результатов. Рост корпоративного имиджа в этом случае достигается как среди широкой общественности и государственных институтов, так и среди собственного персонала и клиентов.

Во-вторых, деятельность компании в области КСО и устойчивого развития существенно повышает акционерную стоимость компании в стоимость ее бренда.

Корпоративную социальную ответственность следует рассматривать в качестве неотъемлемого элемента процессов управления организацией. Поэтому при проектировании интегрированной системы менеджмента КСО применимо большинство подходов и методических разработок, применяемых при проектировании других управленческих процессов. Интегрированная система менеджмента КСО – система бизнес-процессов с привязкой к

различным видам ресурсов, ответственным лицам, интегрированная с другими группами корпоративных бизнес-процессов.

Программа КСО соответствует основной миссии ЧОУ ДПО ТУКК «Максимум» а именно повышает конкурентоспособность предприятия, путем улучшения качества предоставляемой услуги и лояльного отношения к потребителю. Популярность среди жителей Томской области.

Что касается структуры программ КСО, то можно сделать вывод, что автошкола развивает как внешние, так и внутренние социальные программы, которые отвечают интересам стейкхолдеров предприятия, к которым относятся его работники, их семьи, потребители продукции.

В качестве рекомендаций руководителям ЧОУ ДПО ТУКК «Максимум» можно предложить не останавливаться на достигнутых результатах, улучшать качество и увеличивать количество социальных программ. В общем и целом, данное предприятие можно назвать развивающейся социально-ответственной организацией.

Заключение

В результате выполнения дипломной работы цели и задачи, которые поставлены и определены во введении, были достигнуты.

В первой главе были рассмотрены теоретические основы функционирования сферы услуг, особенности и принципы работы фирмы на рынке услуг, эффективность работы предприятия, факторы и условия, ее определяющие.

Во второй части – государственное регулирование и законодательные основы функционирования автошкол в РФ, структура и тенденции развития рынка автошкол, проведен ситуационный анализ деятельности автошкол в России.

В третьей главе представлена общая характеристика компании ЧОУ ДПО ТУКК «Максимум», проведена оценка эффективности деятельности компании до и после введения изменений в законодательство относительно правил функционирования автошкол в России, на основе сравнительного анализа полученных данных разработаны рекомендации по улучшению эффективности функционирования компании на рынке. В результате исследования выявлены недостатки в организации отдельных направлений деятельности компании «Максимум».

На основе проведенного исследования были разработаны рекомендации по улучшению функционирования автошколы. Данные рекомендации предполагают, в том числе, создание отдела развития. Отдел должен выполнять следующие функции: разрабатывать методы и средства изучения рынка; собирать данные, обрабатывать и классифицировать их; разрабатывать ценовую политику автошколы с учетом цен конкурентов; выделять целевые группы потребителей; разрабатывать и проводить рекламные акции компании, составлять сметы затрат на них; организовывать маркетинговую деятельность, контролировать и оценивать ее эффективность.

Также следует ввести рекламные предложения, которые помогут повысить количество курсантов. Реклама предполагает следующее: информирование потребителей о том, что обучение в автошколе «Максимум» имеет высокое качество по весьма выгодным ценам, значительный процент сдачи экзаменов, иностранные автомобили; применение рекламных слоганов на вывесках предприятия и рекламных наклеек на автомобилях. Это поможет сформировать положительный имидж автошколы и заинтересованность потенциальных клиентов в получении услуг в ней.

Основные предложения и выводы настоящей работы представлены к рассмотрению руководству компании ЧОУ ДПО ТУКК «Максимум» с рекомендацией к последующему внедрению в деятельности компании.

Разработанные рекомендации могут быть использованы в деятельности автошкол как в Томске, так и в других регионах России.

Экономическая значимость работы заключается в том, что реализация предложенных рекомендаций позволит повысить финансово-экономическую устойчивость компании, увеличить прибыль и соответственно стимулировать персонал на более эффективную работу в ЧОУ ДПО ТУКК «Максимум».

Список используемых источников

1. Грибов В.Д., Грузинов В.П. Экономика предприятия. М.: Финансы и статистика, 2003. 336 с.
2. Менеджмент в сфере услуг: учебник для студентов вузов, обучающихся по спец. «Менеджмент в сфере услуг» / Под ред. Уколова В. Ф. М.: ЛУЧ, 2005. 134 с.
3. Экономика фирмы: учебное пособие Волгоградский филиал ФГБОУ ВО «Российский экономический университет им. Г.В. Плеханова»; Н.Е. Булетова, С.А. Карабинцева, С.И. Копылов и др. Волгоград: Сфера, 2016. 236 с.
4. Барбакадзе А. Учебник водителя категории «А» и «В» с цветными иллюстрациями. М.: Издательство АСТ, 2016. 170 с.
5. Поветкина Н.А. Финансовая устойчивость Российской Федерации. Правовая доктрина и практика обеспечения: монография М.: ИЗиСП, КОНТРАКТ, 2016. 344 с.
6. Головачев А.С. Конкурентоспособность страны, организации и предприятия. Минск, 2011. 206 с.
7. Казарина Л.А. Сфера услуг. Менеджмент: для вузов / под ред. Т. Д. Бурменко, М.: КНОРУС, 2004. 335 с.
8. Ефремова Т.М. Бухгалтерский учет в схемах и таблицах: учебное пособие. М.: КНОРУС, 2010. 184 с.
9. Кулапина Г.М., Чапурина Е.В. Управление предприятием сферы услуг: учебно-методического пособия по курсу. Тольятти: Волжский университет им. В.Н.Татищева, 2006. 104 с.
10. Понятие и основные виды образовательных услуг [Электронный ресурс] // Финансовый эксперт. Электрон.дан. URL: <http://www.finexg.ru/ponyatie-i-osnovnye-vidy-obrazovatelnyx-uslug/> (дата обращения: 19.03.2017).

11. Бурменко Т.Д. Сфера услуг: экономика, менеджмент, маркетинг. Практикум: учебное пособие. М.: КНОРУС, 2016. 422 с.
12. Балаева О.Н. Управление организациями сферы услуг. М.: Издательский дом ГУ ВШЭ, 2010. 155 с.
13. Лавлок К. Маркетинг услуг: персонал, технология, стратегия. 4-е изд. перераб. СПб.: Вильямс, 2005. 234 с.
14. Вечканов Г.С. Экономическая теория: Учеб. 3-е изд. СПб.: Питер, 2011. 512 с.
15. Бурлуцкая Т.П. Бухгалтерский учет для начинающих. Теория и практика. М.: «Инфра-Инженерия», 2016. 208 с.
16. Царев В.В., Кантарович А.А. Оценка конкурентоспособности предприятий. Теория и методология: учебное пособие. М.: Изд-во Юнити-Дана, 2011. 799 с.
17. Сфера услуг: экономика, менеджмент, маркетинг. Практикум: учебное пособие / Под ред. Бурменко Т.Д. М.: КНОРУС, 2016. 382 с.
18. Бухалков М.И. Внутрифирменное планирование: Учеб. – 2-е изд. М.: Инфра-М, 2001. 400 с.
19. Зыкова В.П. Экономика: учебное пособие. М.: ООО «Качество», 2014. 342 с.
20. Чайникова Л.Н., Чайников В.Н. Конкурентоспособность предприятия: учебное пособие. Тамбов: Изд-во Тамб. гос. техн. ун-та, 2007. 89 с.
21. Булко О.С. Конкуренция, конкурентные преимущества, конкурентные стратегии. Минск, 2013. 138 с.
22. Зеленин С. Ф. Правила дорожного движения с комментариями для всех понятным языком. Мир Автокниг, 2016. 96 с.
23. Тимовский А.А., Дерех З.Д., Заворицкий Ю.К. Правила дорожного движения в иллюстрациях. М.: Высшая школа, 2006. 88 с.
24. Предводителева М. Д., Балаева О. Н. Основные тенденции развития российской сферы услуг // Маркетинг услуг. 2008. № 4. С. 248–256.

25. Гончаров В.И. Менеджмент. М.: Современная школа, 2010. 635 с.
26. Фатхутдинов Р.А. Конкурентоспособность: экономика, стратегия, управление. Серия «Высшее образование». М.: ИНФРА-М, 2000. 312 с.
27. Обучение вождению [Электронный ресурс] // Каталог автоинструкторов России. Электрон. дан. URL: <http://vojdenie-avto.ru/articles/rynok-uslug-obucheniya-vozhdeniu> (дата обращения: 19.03.2017).
28. Автошколы Томска: отзывы, рейтинг, цены [Электронный ресурс] / Автомобильный сайт Drom.ru. Электрон. дан. URL: <http://tomsk.drom.ru/avtoshkola/> (дата обращения: 19.03.2017).
29. Лапыгин Ю.Н. Теория организации. М.: ИНФРА-М, 2008. 310 с.
30. Как открыть автошколу с нуля? [Электронный ресурс] / 101 миллион. Электрон. дан. URL: <http://101million.com/sozдание/biznes-s-nulya/idei/avtoshkola.html> (дата обращения: 19.03.2017).
31. Добрынин А. И., Тарасевич Л. С. Экономическая теория. СПб.: Изд. СПбГУЭФ, Изд. «Питер», 2013. 544 с.
32. Ильяшенко В.В. Микроэкономика: учебник для бакалавров. М.: КНОРУС, 2013. 481 с.
33. Портер М.Э. Конкуренция. М.: Издательство Дом «Вильямс», 2001. 496 с.
34. Лифиц И.М. Конкурентоспособность услуг. М., 2014. 121с.
35. Кузнецов Э.А. Экономика: учебное пособие. СПб.: Одиссей, 2003. 540 с.
36. О нас: Сведения об автошколе [Электронный ресурс] / Автошкола «Максимум». 2017. Электрон. дан. URL: <http://autokurs.tomsk.ru/about.html#menu1> (дата обращения: 19.03.2017).
37. Вершило Т.А. К вопросу об устойчивости бюджетной системы как основы финансовой безопасности государства // Финансовое право. 2016. N 8. С. 14–18.
38. Восколович Н.А. Экономика платных услуг: Учеб. 2-е изд. М., 2007. 399 с.

39. О допуске к управлению транспортными средствами: Постановление Правительства РФ от 24.10.2014 N 1097 (ред. от 23.03.2017) [Электронный ресурс] / Консультант Плюс: справочная правовая система. 1997–2017. URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_170282eb33bc5fb1131f46cfce2fa310acbca385ff3934/ (дата обращения: 19.03.2017).

40. Фокина О.И. Формирование и функционирование рынка образовательных услуг. М.: ИНФРА-М, 1998. 148 с.

41. Маркова В. Д. Маркетинг услуг. М.: Финансы и статистика, 1996. 126 с.

42. Экономический анализ финансово-хозяйственной деятельности: Учебник для ср. проф. образования. М.: Экономист, 2014. 320 с

43. Березин И.С. Маркетинг и исследования рынков. М.: Русская Деловая Литература, 2009. 427 с.

44. Романенкова О. Н., Синяева И. М., Синяев В. В. Маркетинг услуг: учебник. М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К», 2014. 252 с.

Приложение А

(рекомендуемое)

Форма экзаменационного листа проведения теоретического экзамена

Экзаменационный лист
проведения теоретического экзамена

(категория
(подкатегория) ТС)

Фамилия _____ Имя _____
Отчество _____ Дата рождения _____
Дата проведения _____ Место проведения _____
Экзаменатор _____
(должность, подразделение, звание, Ф.И.О.)

Основной блок вопросов																			
Номер вопроса																			
Номер ответа																			
Отметки экзаменатора																			
Время решения																			
Результат (сдал/не сдал/дополнительный блок)																			

Дополнительный блок вопросов											
Номер вопроса											
Номер ответа											
Отметки экзаменатора											
Время решения											
Результат (сдал/не сдал)											

Экзаменатор _____
(подпись экзаменатора) (Ф.И.О.)

С результатом экзамена ознакомлен _____
(подпись кандидата в водители) (Ф.И.О.)

Приложение Б

(рекомендуемое)

Форма экзаменационного листа проведения экзамена по первоначальным навыкам управления транспортным средством

Экзаменационный лист
проведения экзамена по первоначальным навыкам
управления транспортным средством

Фамилия _____ Имя _____
Отчество _____ Дата рождения _____
Дата проведения _____ Место проведения _____
Экзаменатор _____
(должность, подразделение, звание, Ф.И.О.)
Транспортное средство _____
(марка, модель, государственный регистрационный знак)
Категория (подкатегория) _____ Тип трансмиссии _____
Дата и время проведения экзамена _____

N п/п	Перечень ошибок (номера подпунктов Административного регламента)	Номер упражнения					
1	Не приступил к выполнению упражнения (п. 113.1)						
2	Наехал колесом на линию разметки, обозначающую границы участков упражнений, или сбил разметочное оборудование (п. 113.2)						
3	Выехал за границы участков упражнений (п. 113.3)						
4	Пересек линию "СТОП" (п. 113.4)						
5	Не пересек контрольную линию (п. 113.5)						
6	Отклонился от заданной траектории движения (п. 113.6)						
7	Допустил остановку двигателя (п. 113.7)						
8	Остановился до линии разметки на расстоянии, превышающем контрольное значение (п. 113.8)						
9	Осуществлял движение задним ходом (п. 113.9)						
10	Коснулся ногой (ногами) поверхности площадки (п. 113.12)						
11	Не подал установленные сигналы (п. 113.12)						
12	Допустил откат транспортного средства на подъеме более чем на 0,3 м (п. 113.13)						
13	Нарушил правила проезда перекрестка (п. 113.14)						
14	Отказался от выполнения испытательного упражнения (п. 113.15)						
15	Время выполнения отдельного упражнения						
16	Превысил время выполнения отдельного упражнения (п. 113.11)						
17	Общее время выполнения упражнений						
18	Превысил общее время выполнения упражнений (п. 113.10)						
Результат экзамена (сдан/не сдан)							

Экзаменатор _____ (подпись экзаменатора) _____ (Ф.И.О.)

С результатом экзамена ознакомлен _____ (подпись кандидата в водители) _____ (Ф.И.О.)

Приложение В

(рекомендуемое)

Форма экзаменационного листа проведения экзамена по управлению транспортным средством в условиях дорожного движения

Экзаменационный лист
проведения экзамена по управлению транспортным
средством в условиях дорожного движения

Фамилия _____ Имя _____
Отчество _____ Дата рождения _____
Дата проведения _____ Место проведения _____
Экзаменатор _____
(должность, подразделение, звание, Ф.И.О.)
Маршрут _____ Транспортное средство _____
(номер) (марка, модель, государственный регистрационный знак)
Категория (подкатегория) ТС _____ Тип трансмиссии _____
Дата и время проведения экзамена _____

Контрольная таблица

Типичные ошибки	Отметка экзаменатора
А. Грубые	
1.1. Не уступил дорогу (создал помеху) транспортному средству, имеющему преимущество	
1.2. Не уступил дорогу (создал помеху) пешеходам, имеющим преимущество	
1.3. Выехал на полосу встречного движения (кроме разрешенных случаев) или на трамвайные пути встречного направления	
1.4. Проехал на запрещающий сигнал светофора или регулировщика	
1.5. Не выполнил требования знаков приоритета, запрещающих и предписывающих знаков, дорожной разметки 1.1, 1.3, а также знаков особых предписаний	
1.6. Пересек стоп-линию (разметка 1.12) при остановке при наличии знака 2.5 или при запрещающем сигнале светофора (регулировщика)	
1.7. Нарушил правила выполнения обгона	
1.8. Нарушил правила выполнения поворота	
1.9. Нарушил правила выполнения разворота	
1.10. Нарушил правила движения задним ходом	
1.11. Нарушил правила проезда железнодорожных переездов	
1.12. Превысил установленную скорость движения	
1.13. Не принял возможных мер к снижению скорости вплоть до остановки транспортного средства при возникновении опасности для движения	
1.14. Нарушил правила опережения транспортных средств при проезде пешеходных переходов	
1.15. Выполнял обгон транспортного средства, имеющего нанесенные на наружные поверхности специальные цветографические схемы, с включенными проблесковым маячком синего цвета и специальным звуковым сигналом, либо сопровождаемого им транспортного средства	
1.16. Действие или бездействие кандидата в водители, вызвавшее необходимость вмешательства в процесс управления экзаменационным транспортным средством с целью предотвращения возникновения ДТП	

1.17. Не выполнил (проигнорировал) задание экзаменатора	
Б. Средние	
2.1. Нарушил правила остановки, стоянки	
2.2. Не подал сигнал световым указателем поворота перед началом движения, перестроением, поворотом (разворотом) или остановкой	
2.3. Не выполнил требования дорожной разметки (кроме разметки 1.1, 1.3, 1.12)	
2.4. Не использовал в установленных случаях аварийную сигнализацию или знак аварийной остановки	
2.5. Выехал на перекресток при образовавшемся заторе, создав помеху движению транспортному средству в поперечном направлении	
2.6. Не пристегнул ремень безопасности	
2.7. Нарушил правила перевозки пассажиров	
2.8. Использовал во время движения телефон	
2.9. В установленных случаях не снизил скорость или не остановился	
В. Мелкие	
3.1. Несвоевременно подал сигнал поворота	
3.2. Нарушил правила расположения ТС на проезжей части	
3.3. Выбрал скорость движения без учета дорожных и метеорологических условий	
3.4. Двигался без необходимости со слишком малой скоростью, создавая помехи другим транспортным средствам	
3.5. Резко затормозил при отсутствии необходимости предотвращения ДТП	
3.6. Нарушил правила пользования внешними световыми приборами и звуковым сигналом	
3.7. Допустил иные нарушения ПДД	
3.8. Неправильно оценивал дорожную обстановку	
3.9. Не пользовался зеркалами заднего вида	
3.10. Неуверенно пользовался органами управления транспортным средством, не обеспечивал плавность движения	
3.11. В процессе экзамена заглох двигатель	
Итого штрафных баллов	
Результат (сдал/не сдал)	

Экзаменатор

(подпись экзаменатора)

(Ф.И.О.)

С результатом экзамена ознакомлен

(подпись кандидата в водители)

(Ф.И.О.)