



МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
ГИДРОМЕТЕОРОЛОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
филиал в г.Туапсе

Кафедра «Экономики и управления»

ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА
по направлению подготовки 38.03.01 «Экономика»
(квалификация – бакалавр)

На тему «Повышение экономической эффективности деятельности торгового предприятия на основе совершенствования системы маркетинга (на примере ООО «Янтарь»)»

Исполнитель Кесян Нарина Григорьевна

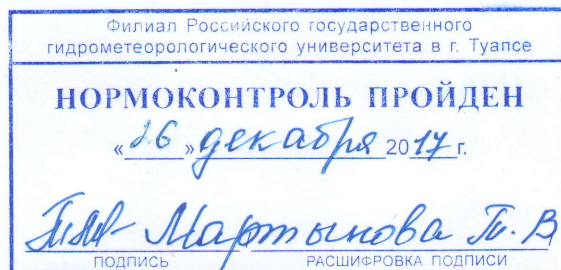
Руководитель к.э.н. Майборода Евгений Викторович

«К защите допускаю»
Заведующий кафедрой _____

доктор экономических наук, профессор

Темиров Денилбек Султангириевич

«18» января 2018 г.



Туапсе
2018



«

»

.

«

»

38.03.01 «

(—)

»

«

« »)»

(

...

«

»

,

«____» _____ 2018 .

1	3
	1.16
	1.26
	1.39
	214
	2.1	« »20
	2.220
	2.3	« »26
	332
	3.1	« »45
	3.245
	50
	56
	59

’ ,
 ’ .
 , .
 , .
 , , .
 — — .
 , , .
 , , .
 , , .
 , .
 , , .
 , .
 , , .
 , , .
 , , .
 , , .
 , , .
 , , .
 , .

« »

[16, . 106].

« ».

:

—

;

—

;

—

« »;

—

;

—

« ».

.

,

,

.

.

« ».

« ».

.

,

.

,

,

.

60

,

13

6

.

1

1.1

« — — — — — » () [23, . 82].

« — — — — — » [5, . 48].

[14, . 18].

« ».

:

«

.

,

,

(

),

» [26, . 135].

«

»

.

[10, . 49]:

1.

.

.

.

2.

.

.

,

...

,

3.

.

-

,

4.

.

.

,

,

».

,

,

,

,

,

,

,

,

,

[17, . 157].

.

:

;

,

« »

[24, . 138]:

1. .
2. - .
3. .
4. .
5. .
6. .
7. .
8. .

- , ,

,

.

:

;

[1, . 169].

XX

» [9, . 65].

1.2

[18, .197]:

- (, ,);
- (,);
- ;
- (,);
- ().

[11, .81].

(. 1), , , ,

,

[19, .88]

/	,	
1		- , ; ; - ; - , .
2		- ; - , ; , ;
		- , ; - , .
3		- , ; - , .
4		- , .
5		- : .
6		- .
7		- , .
8	()	- , .

, ()
().

,

[8, .77].

[13, .146]:

- (,) ;
- () ;
- - (, ,) ;
- () .

() ; - ,
; - , .
, (-
, . .) (. .
); ,
, ,
[22, .167].

, , .
, , , .
, .
() - .
.
-
,
.
.
, -
.

[7, .51].

() -
,
: « »,
: « ».
, , :

()

[25, .140].

1.3

[2, .138].

« »

,

.

.

[21, . 88]:

—

;

—

;

—

,

,

,

;

—

.

,

,

;

—

«

» -

,

:

,

(

,

,

)

;

-

.

,

,

,

;

-

(

,

,

,

)

,

(

,

,

)

(

,

. .).

,

.

[4, . 195]:

- 1) , ,
.
;
2) (, ,)
.
3) - , ;
4) ;
(, ,)
;
5) (, ,)
;
6) - (, ,)
;
7) -

8) (, , , ,) ; ,

9) ; . -

10) ; () - ,

[12, .37].

».

[6, .61].

[15, .182].

[3, .48]:

(Public Relations),

[20, .108].

« »

2.1 -

« »

4 2006 .

6 . :

« »: 352800,

, , , .8.

«

,

», 9 .

2365002850, 1062365012050,

95080527.

:

—

,

;

—

;

—

, , ;

—

;

—

;

—

;

—

;

—

,

;

—

,

« »

,

—

« »,

: . , . , .3.

,

.

:

—

,

;

—

;

—

;

—

;

—

;

—

, . . .

.

:

;

;

;

.

,

:

—

(),

:

,

/

,

/

;

—

;

—

;

—

;

—

;

—

;

— () « »
:

—
—
— ,

— ()
,

« » -
,

).

1) - 8.00 23.00
2)

3)

4)

+3...+8

5)

6)

2000-2500

15-

« . » ,

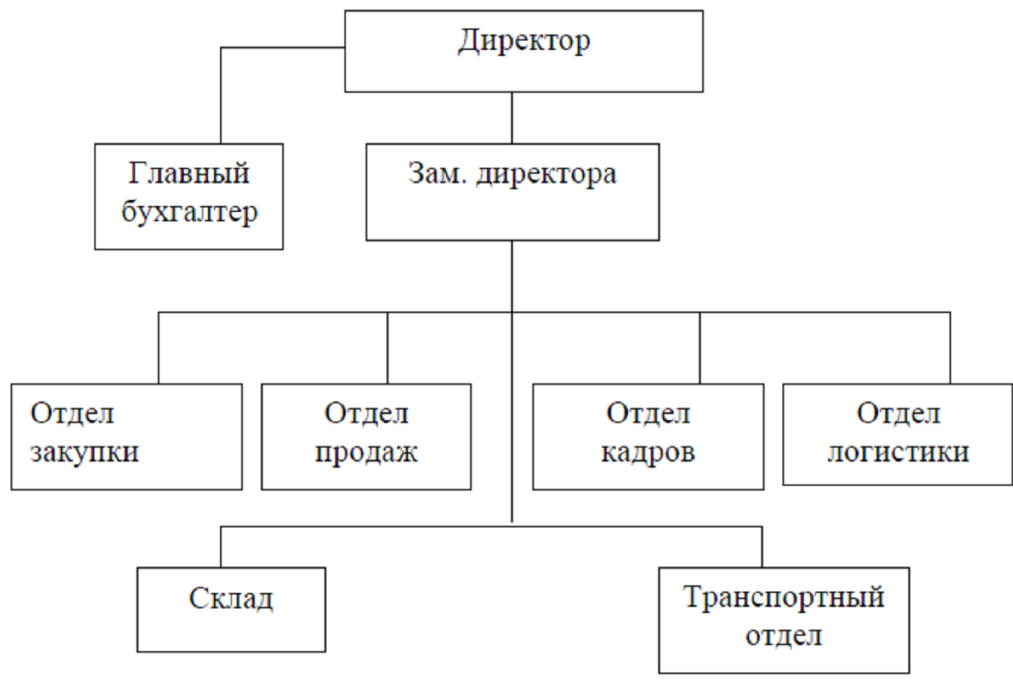
« »

« »

« »

.1.

« »



. 1.

« »¹

1

2.2

« »

,

,

,

-

,

.

. 2

-

2014 2016 .

2

-

« » (.)²

/		2014	2015	2016
1	, ,	4 937	7 447	7 419
2	, , ,	643	1 066	966
3	() , , ,	4 294	6 381	6 453
4	, ,	2 491	3 721	3 753
5		1 803	2 660	2 700
6		-	-	-
7		421	901	1 069
8	, , ,	1 382	1 759	1 631
9		18	22	25
10	,	0	3	3
11	() ,	18	19	22

12		24	24	28
13		-6	-5	-6
14	« »	1 376	1 754	1 625
15		275,2	350,8	325
16	,	137,6	175,4	162,5
17		963	1 228	1 138

50,8 % 2014 2015 2 510 () 7 447 , 2016

28 . . , 3753 . (50,6 %

2700 . . , ,), , 21 . .

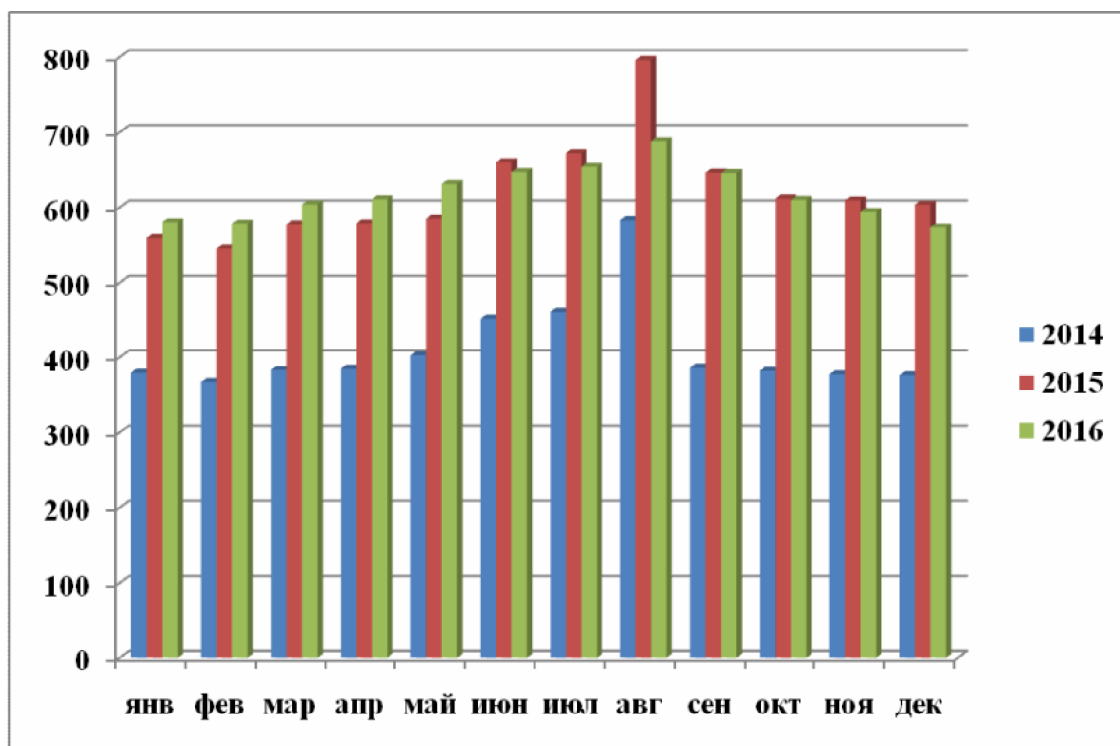
2015 , 2016 1138 . , - 1228 . .

(1 %), , , , (18,6 %),

,
 ,
 ,
 /
 - :
 - « »
 - «
 », ;
 . 3 2014, 2015 2016
 1.
 : 2014 367,4
 0,893 -
 2015 2016 . - 0,879 0,936
 « »
 . 2
 - ,
 ,
 .
 « »

« »³

/								
	2014	2015	2016		2014	2015	2016	
1	379,7	559,8	580,5	506,7	0,923	0,902	0,939	92,13%
2	367,4	545,5	578,7	497,2	0,893	0,879	0,936	90,27%
3	383,4	577,8	604,0	521,7	0,932	0,931	0,977	94,67%
4	384,7	579,0	610,8	524,8	0,935	0,933	0,988	95,20%
5	402,8	585,2	631,2	539,7	0,979	0,943	1,021	98,10%
6	451,7	660,3	647,3	586,4	1,098	1,064	1,047	106,97%
7	461,2	672,1	654,1	595,8	1,121	1,083	1,058	108,73%
8	583,4	796,2	688,1	689,2	1,418	1,283	1,113	127,13%
9	386,3	646,6	646,1	559,7	0,939	1,042	1,045	100,87%
10	382,2	611,9	610,2	534,8	0,929	0,986	0,987	96,73%
11	377,7	609,4	594,1	527,1	0,918	0,982	0,961	95,37%
12	376,4	603,8	573,7	518,0	0,915	0,973	0,928	93,87%
13	:	4 937	7 447	7 419	-	-	-	-

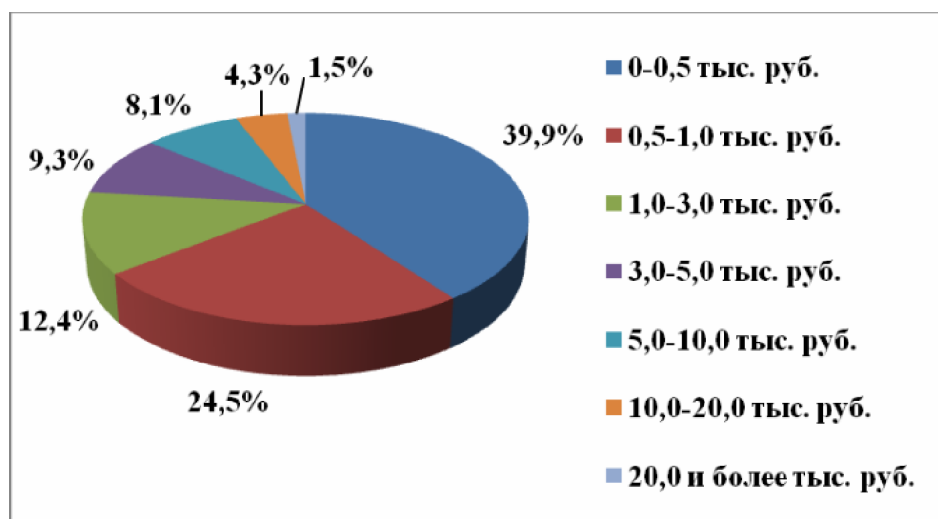


. 2. ,

4

3

4



. 3.

500 – 39,9 % -

500 1000 24,5%.

POS-

. 4

– 29,4%,

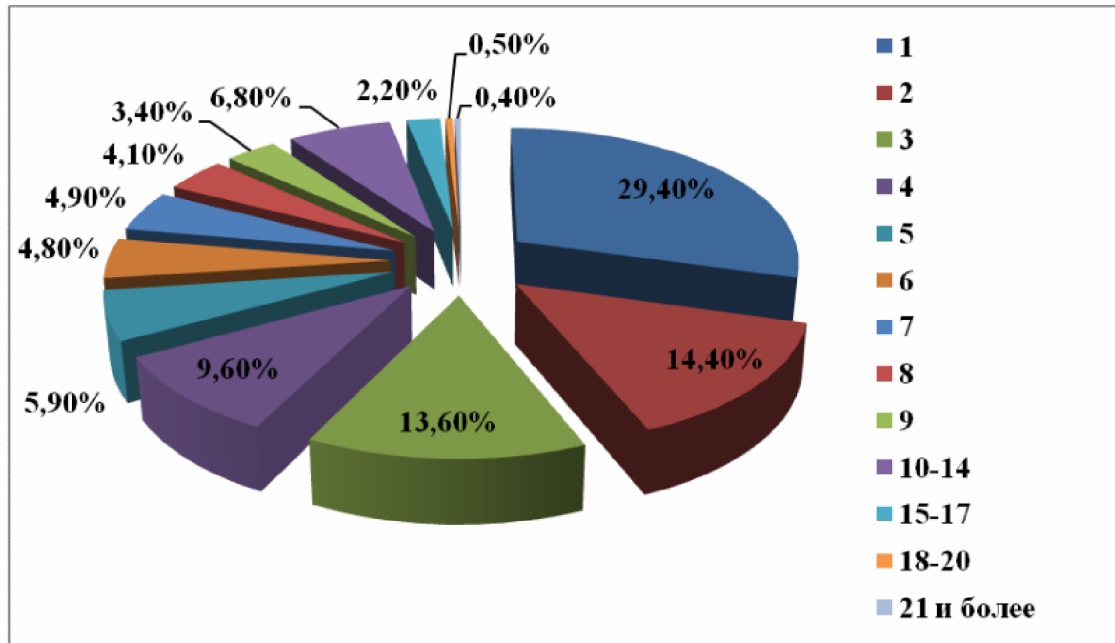
2 3

– 14,4% 13,6%

6,8% -

10-14

18-20 21



. 4.

6

« », , 2016 .

, , « »

« » , 100%,

« / ».

,

,

,

,

.

2.3

« »

,

,

.

,

,

.

,

.

« »

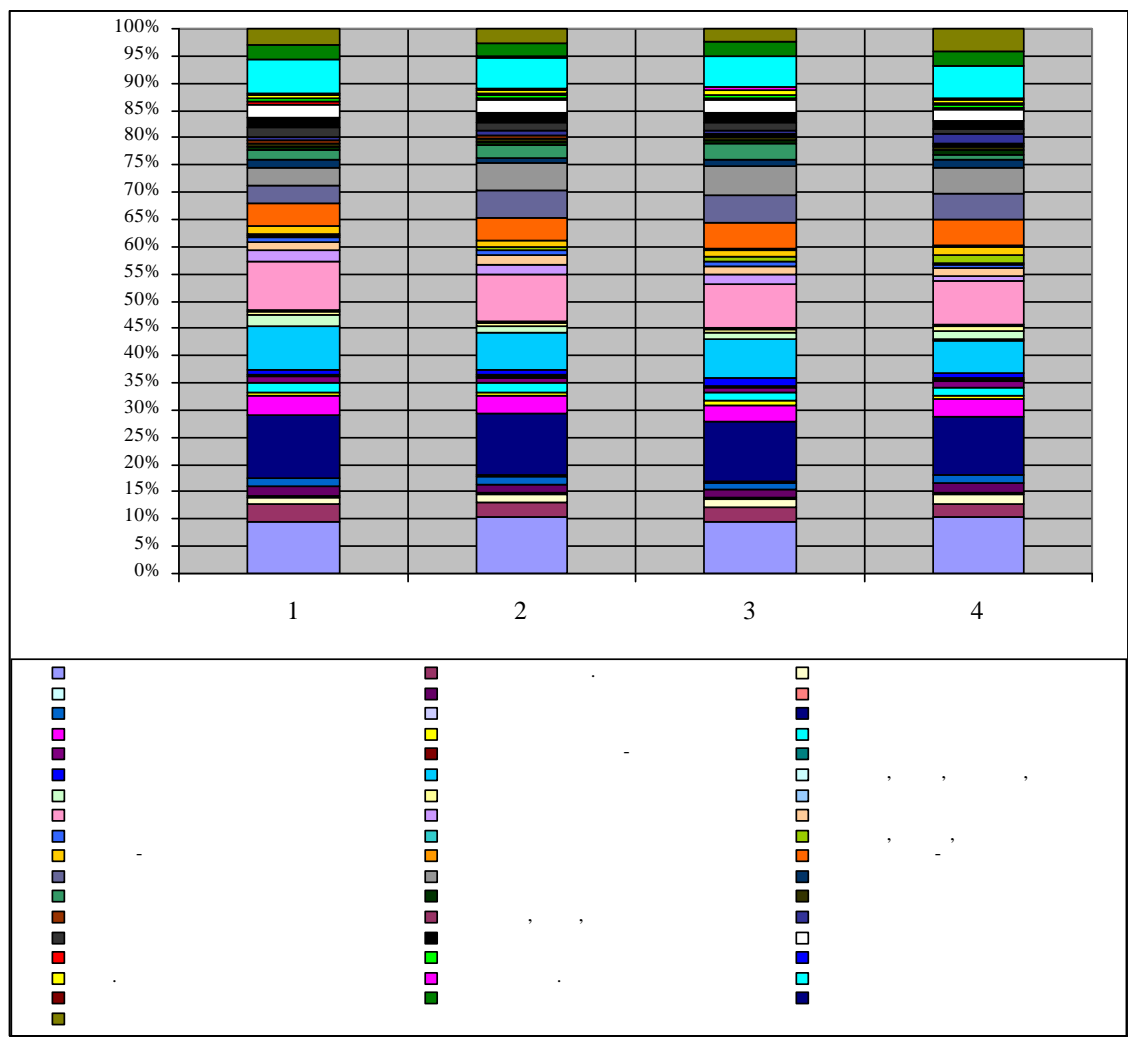
,

,

.

« » 52 ,

2016



.5.

2016 .⁷

225 . (12 %),

210 . (10,8%),

« ».

9,08 % 8,36 % -

.5

- « », «

» « », « »,

« » « ».

« », « », « »,

« », « », « ».

15 – 27 .

2,4% 2,9%

4,17% 6,6%,

3,3%,

34 . , 42 .

30 .

- 1,55%, ,

. (),
/ () .

2%,

/XYZ- ,

. - , -
, - 2016 .

.4.

AX

,
,

4

/XYZ- 8

X	AY	AZ
,	- ,	-
BX	BY	BZ
,	,	,
CX	CY	CZ
,	,	,

AY –

BX

20%

BY –

(

)

BZ

CX

CY

CZ

15 2010 . N 530. . 5

43%).

5

« »⁹

	%
	21
	12
	25
	10
	14
	30
	22
	29
-	20
	10
	28
	15

	23
	23
-	25
	24
	11
	14
	29
	27
	29
	21

2016 21 %
 , 1 631 .

. , -
 , -
 (,) . ,
 ,) .
 , .
 , 2016
 2016 .

.6.

		-		-	-
	, .	, %	, .	, .	
, 1	74	30	50	3700	0,35
1,5	49,5	30	56	2772	0,38
1 « »	45	30	32	1440	1
, 0,5	52,5	30	99	5197,5	0,97
-3, 0,5	64,5	30	156	10062	0,88
1,2%	45	22	72	3240	0,67

. 7.

	-	, %	, .	-	, .	-	-
	, .	%	, .	, %	, .	%	-
1	63,2	22	63	26,0	3981,3	7,6	0,63
1,5	41,9	21	78	39,3	3270,3	18,0	0,75
1 « »	37,8	20	48	50,0	1814,4	26,0	1
0,5	44,1	20	125	26,3	5512,5	6,1	1
3, 0,5	57,8	28	177	13,5	10229,2	1,7	0,9
1,2%	41,1	17	91	26,4	3737,1	15,3	1

: « », « », « ».

2017 « » « »
» « ».
- :
- « »;
- ;
- ;
- : + .
 , : - 2017 .
2000-2500 , 4 -
600. 25-30% ,
40-50 ,
- .
 ,
- 17 20 . « »
 , 15 00 19 00, . . 4 ,
50-60 %
 , 30 50 .
 , ,
 .
 .
 ,
 ,

« incremental volume» (incremental volume –
« »).

incremental volume

1.

« »

« » « »

12

/		,	1 ,	(.)		
				.	.	.
1	Camomile Meadow (25 * 1,5)	73	43,6	2	3	3
2	Christmas Mystery (25 * 1)	70	41,9	3	1	4
3	Classic Breakfast (25 * 2)	66	39,6	3	2	2
4	Classic Breakfast (100 * 2)	242	145,1	4	4	5
5	Creamy Rooibos (25 * 1,5)	73	43,6	1	4	2
6	Earl Grey Fantasy (100 * 2)	238	142,6	3	2	3
7	Earl Grey Fantasy (25 * 2)	68	40,9	2	4	1
8	Flying Dragon (25 * 2)	66	39,6	2	1	3
9	Ginger Red (25 * 2)	66	39,6	5	6	7
10	Ginger Red (25 * 2)	70	41,9	4	3	4
11	Golden Ceylon (25 * 1,5)	66	39,6	3	4	2
12	Green Melissa (25 * 1,5)	73	43,6	2	2	2
13	Megic Yannan 100	63	37,8	4	5	2
14	Rich Camomile (25 * 1,5)	70	41,9	3	3	4
15	Summer Bouguet (25 * 2)	73	43,6	4	3	1
		92	55	3	3	3
		-	-	45	47	45

2.

1

)

.9.

(

9

« » « »

13

/		,	1	,		
				.	.	.
1	Camomile Meadov (25 * 1,5)	73	43,6	145	218	218
2	Christmas Mystery (25 * 1)	70	41,9	209	70	279
3	Classic Breakfast (25 * 2)	66	39,6	198	132	132
4	Classic Breakfast (100 * 2)	242	145,1	967	967	1209
5	Creamy Rooibos (25 * 1,5)	73	43,6	73	290	145
6	Earl Grey Fantasy (100 * 2)	238	142,6	713	475	713
7	Earl Grey Fantasy (25 * 2)	68	40,9	136	273	68
8	Flying Dragon (25 * 2)	66	39,6	132	66	198
9	Ginger Red (25 * 2)	66	39,6	330	396	462
10	Ginger Red (25 * 2)	70	41,9	279	209	279
11	Golden Ceylon (25 * 1,5)	66	39,6	198	264	132
12	Green Melissa (25 * 1,5)	73	43,6	145	145	145
13	Megic Yannan 100	63	37,8	252	315	126
14	Rich Camomile (25 * 1,5)	70	41,9	209	209	279
15	Summer Bouguet (25 * 2)	73	43,6	290	218	73
		92	55	285	283	297
		-		4277,8	4248	4458,4

3.

-

. 10

-

81

, . .

80%

60-70%.

« »

14

/		(.)	
1	Camomile Meadov (25 * 1,5)	4	7
2	Christmas Mystery (25 * 1)	7	10
3	Classic Breakfast (25 * 2)	4	5
4	Classic Breakfast (100 * 2)	5	10
5	Creamy Rooibos (25 * 1,5)	3	9
6	Earl Grey Fantasy (100 * 2)	5	8
7	Earl Grey Fantasy (25 * 2)	4	5
8	Flying Dragon (25 * 2)	9	9
9	Ginger Red (25 * 2)	4	6
10	Ginger Red (25 * 2)	7	5
11	Golden Ceylon (25 * 1,5)	8	4
12	Green Melissa (25 * 1,5)	5	6
13	Megic Yannan 100	5	5
14	Rich Camomile (25 * 1,5)	5	5
15	Summer Bouguet (25 * 2)	6	4
		81	98

4.

- .

1-

(

:

4

,

4 , 30

,

- 120

).

5.

«

»

.

,

,

,

.

:

(

),

,

.

1

.

.

, (,
 3- 4- ,
 « »).
 2- (,
 « », ,
).
 , 2 :
 - - , ;
 - - ,
 .
 . 11.

11

15

	, ()	, (.)
	600	81
	600	98

, ,
 - 81 , 98, . . ,
 17 (21%)- « » ,
 . ,
 21%,
 ,
 .

3

« »

3.1

« »

,

« »

:

,

,

,

.

2

« ».

,

-

,

.

.

« »:

1.

.

2.

.

.

.

.

,

,

,

,

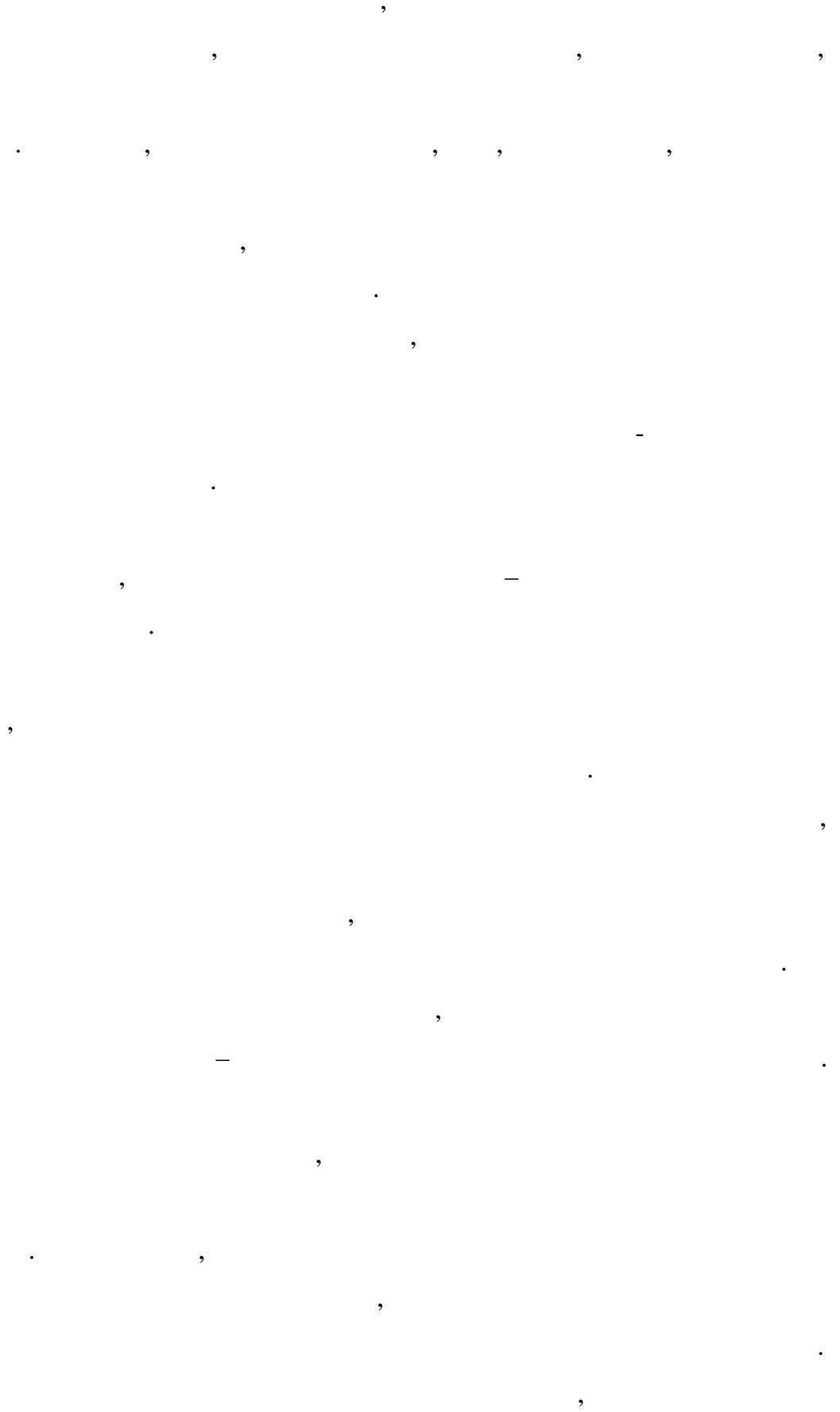
,

,

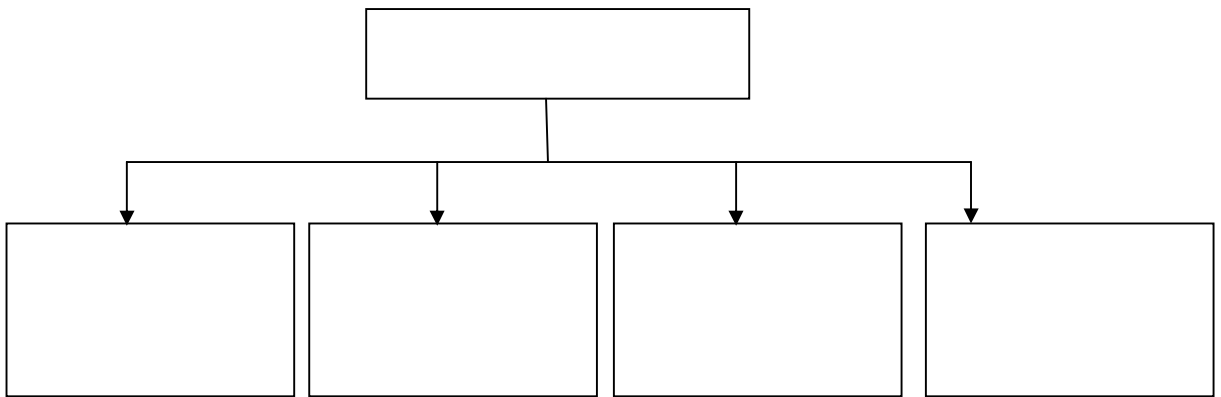
.

.

,



. 6.



. 6.

« »¹⁶

—

;

—

,

,

;

—

()

; . . .

«

»

.

,

,

.

.

.

.

,

,

,

.

,

,

.

,

()

.

.

.

.

,

,

—

.

,

,

« »

,

2018

. 12.

12

« »¹⁷

	, .
	79 800,00
	7 448,46
	34 048,10
	5 958,40
	18 758,32
	146 013,28
	9 576,36
	14 236,98
	563,00
(, , ,)	44 156,00
	1 170,40
	456,00
,	23 620,80
	1 915,20
	3 192,00
	6 584,00
	111 854,74
	257 868,02

. 12,

257868,02 .

« »

,

.

.

.

,

.

.

,

,

sms-

;

,

,

;

—

;

—

;

—

;

;

,

,

;

,

,

.

,

«

»

,

.

3.2

,

,

,

.

,

;

20

,

.

.

,

,

,

,

,

-

,

.

(1):

$$= + (* ((+)/100)) \tag{1}$$

-

, ∴

-

, ∴

-

, %;

-

, % (2):

$$= ((/) * 100) - 100 \tag{2}$$

-

, %;

-

, ∴

-

, .

(2),

2016 ,

2015 :

$$((7\,419\,000 / 7\,447\,000) * 100) - 100 = -0,38\%$$

(1):

$$7\,447\,000 + (7\,447\,000 * ((20 - 0,38)/100)) = 8\,908\,101,4$$

. 13.

13

	, .
	628 220
	257 868
	886 088

:

(,);

- ,

- ;

, , ,

, ;

, , (

) . .; (

. .), , ,

, .

: ,

, .

2017 .,

« »

,

« »,

« ».

,

,

,

,

,

,

,

,

.

.

—

,

,

,

(3):

$$= (\quad - \quad) - \quad (3)$$

—

, ∴;

—

, ∴;

—

, ∴;

—

, .(4):

$$= + (\quad * (\quad /100)) \quad (4)$$

—

, ∴;

—

, ∴;

-

, %.

(4):

$$7\,447\,000 + (7\,447\,000 * (20/100)) = 8\,936\,400 .$$

(3):

$$(8\,936\,400 - 886\,088) - 7\,447\,000 = 603\,312 .$$

:

-

;

-

;

-

.

,

,

,

886 088

603 312

.

.

(5):

$$= (/) * 100\% \tag{5}$$

-

, ∴;

-

, ∴;

-

, .

(5):

$$(603\,312 / 886\,088) * 100\% = 68,1\%$$

,

() (6):

,

= —

(6)

—

, ;

—

, ;

—

,

$$= \frac{886088}{603312} = 1,5$$

,

.

68

.

1. :
 . 2016
 , 3753 . (50,6 %
),
 2700 . . 21
 . . , 2016 1138
 . , 2015 - 1228 . .

2. .
 -
 1. , , .
 : 2016 367,4
 . . 0,893.
 « »

3. /XYZ-
 . AX
 ,
 . : ,
 , , . ,

4. « » :
 (21 %). ,
 ,

5.

21%,

1.

2.

sms -

- 1 . . , - ∴
- , 2015 - 276 .
- 2 . . : . / . . , . . ;
. . . -3- . . - ∴ , 2013.- 733 .
- 3 . . (): . . /
. . . - 3- , . . - ∴ , 2014.
- 597 .
- 4 . . : . / . . - 2- . . -
∴ , 2014. - 726 .
- 5 . . : /
. . - ∴ , 2015. - 335 .
- 6 - ∴
, 2014. - 448 .
- 7 . .
/ . . . - ∴ - . . , 2013. -
288 .
- 8 . . , : .
/ . . ; . - . - ∴ - , 2014.-453 .
- 9 . . : . . - ∴ , 2015. - 642 .
- 10 : . . / . . , . .
∴ . . . - 2- . . - ∴
, 2014. - 623 .
- 11 . . / . . ;
- . - ∴ , 2013. - 332 .
- 12 : .
. . / . . ;
- 3- , . . - / ∴ , 2014. - 383 .
- 13 . . : . . /

- 14 - .3- .- / ∴ , 2014. - 251 .
- 15 , ; . . . - . - ∴ , 2015. - 431 .
- 16 : . - : , 2013. - 659 .
- 17 - ∴ - , 2013. - 358 .
- 18 - 3- ∴ , 2014. - 470 .
- 19 / - ∴ . , 2015. - 531 .
- 20 : . / - ∴ - , 2014. - 365 .
- 21 - ∴ - , 2014. - 415 .
- 22 / - 15- . - ∴ , 2015. - 847 .
- 23 () : / , ∴ ; - ∴ , 2013. - 319 .
- 24 () : / ∴ ; , - 3- ∴ , 2015. - 602 .
- 25 / , , ∴ ; , - 4- ∴ ,

- ∴ , 2014. - 670 .

25 : . . / . . , . .
 , . . ; . . . - / ∴ ,
2013. - 415 .

26 . . :
 , :
 / . . , . . , . . . - ∴
 , 2015. - 380 .