



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 38.03.02 Менеджмент
(квалификация – бакалавр)

На тему «Совершенствование организационной структуры как фактор повышения экономически эффективной деятельности предприятия нефтеперерабатывающей отрасли (на примере ООО «РН-Туапсинский НПЗ»)»

Исполнитель Тарасовская Юлия Сергеевна

Руководитель д.э.н., профессор Темиров Денилбек Султангириевич

«К защите допускаю»
Заведующий кафедрой _____

доктор экономических наук, профессор

Темиров Денилбек Султангириевич

«19» января 2018 г.

Филиал Российского государственного гидрометеорологического университета в г. Туапсе	
НОРМОКОНТРОЛЬ ПРОЙДЕН	
«28» декабря 2017 г.	
	РАСШИФРОВКА ПОДПИСИ

Туапсе
2018



«

»

.

«

»

38.03.02

(-)

«

-

(

«

-

»)

. . . .

«

»

,

«_____» _____ 2018 .

	3
1		
	7
1.1	7
1.2		11
1.3		
	14
2		
« – »	18
2.1	18
2.2.	27
2.3	31
3	«	
»	39
	39
	56
	61

· , ,
« »
- · ,
,
« », .

[2, .15].

[9, .72].

».

—

—

—

—

—

« — ».

,

-

,

.

,

,

,

,

,

-

«

-

»

.

,

,

,

-

.

60

9

, 3

3

.

1

1.1

,

.

,

,

,

,

.

,

,

,

,

[11, .52].

.

« »

, « »

« ».

.

,

,

,

.

(),

.

« »

. « ,

» [13, .21].

,

. ,

. ,

« » ,

- « » [1, .18].

« »

.

,

, ,

. ,

, ,

.

,

, .

,

,

,

. ,

, . -

, . . .

[18, .27]:

—

—

—

[8, .847].

1.2

[25, .102]:

1.

, .

— —

, , ;

— —

, .

, 30 ,

10

.

,

—

, . ,

,

, ,

:

,

,

,

,

—

,

,

,

(, . .),

.

2.

[3, .27].

3.

[4, .83]:

1.3

[16, .88].

().

[20, .109].

()

..

(, , ,),

.

[5, .177]:

—

;

—

() ,

;

—

-

;

—

(,

,

,

);

—

;

—

.

,

:

,

-

,

,

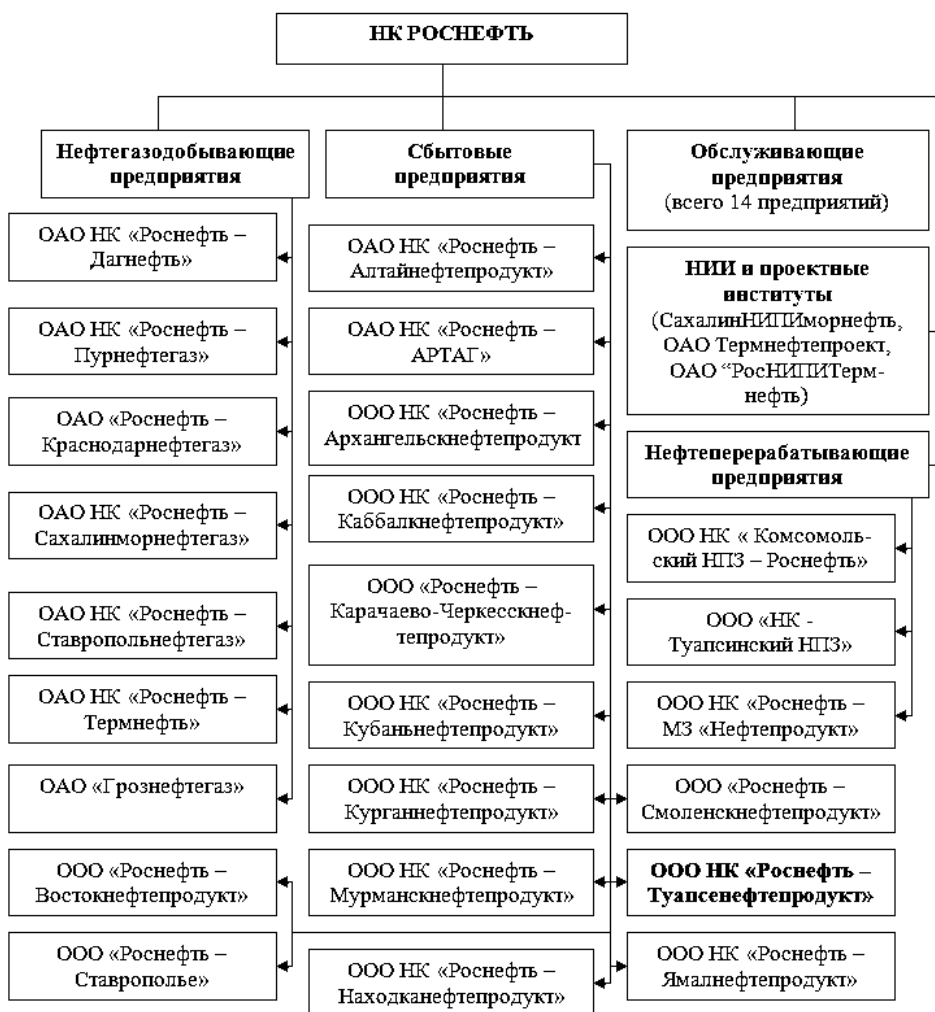
,

) [12, .33].

2.1

2006

« » (.2.1).



. 2.1.

« »¹

« — « »,
,
,
,
(.2.2).

845



РОСНЕФТЬ

« — »
« — »
« — »
« — »
« — »
« — »

.2.2.

« — »

2

« — »

- « »

364356 ..

5465340

1821780

0,05 . 1992 .

« »

« - » 1403 «

, -

,
».

, ,

, ,
4,0 (36,6 .)

,

« », ,

« »

.

.

,

« »

2006 ,

.

:

—

,

1929

., 80

,

;

—

,

,

;

—

,

;

— (,
);

— ,
· ,
,
12 / , 95% ,
300), 50% 102 (,

· , - · ,
· 9

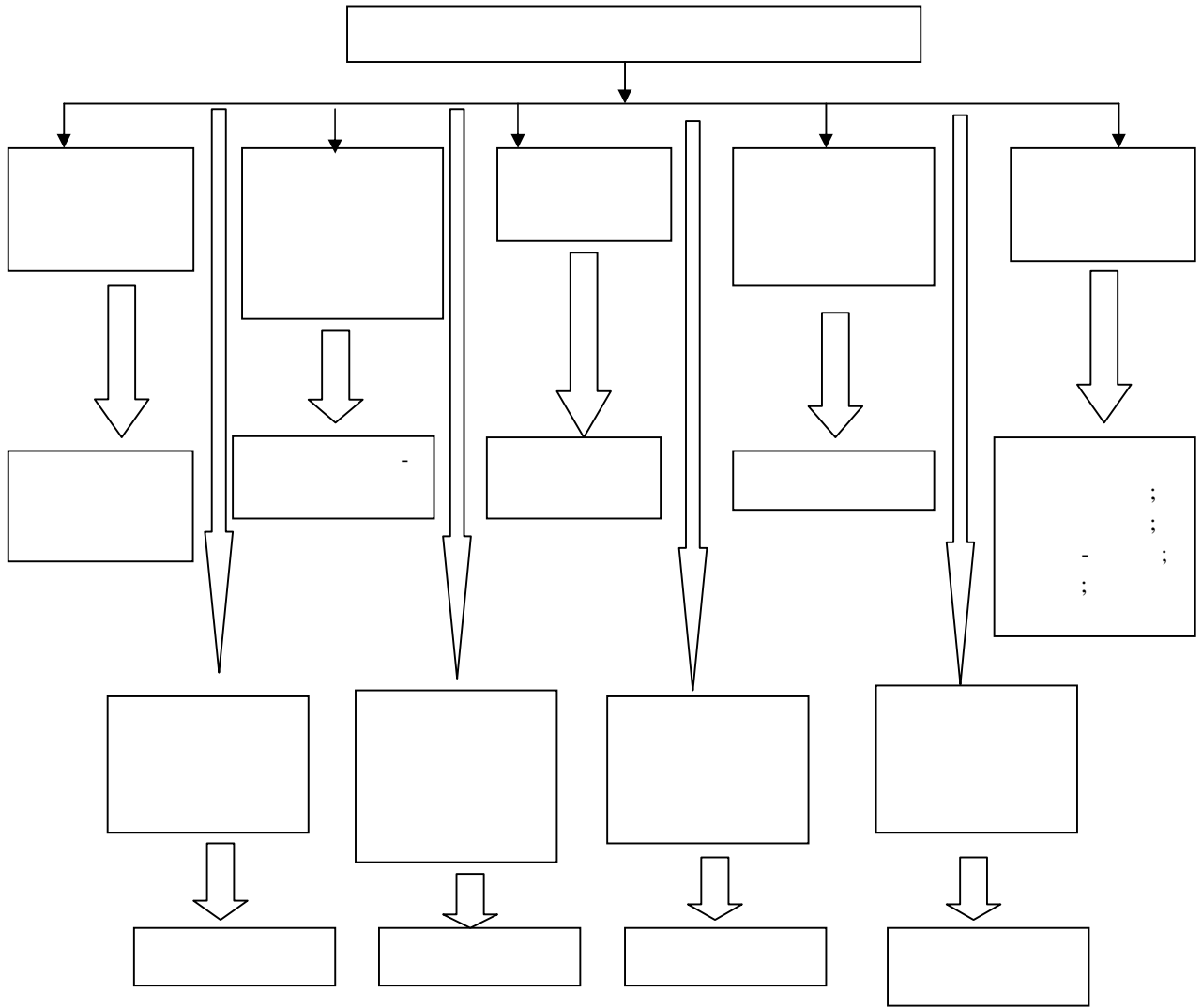
· ,
-4 -5 ,
10 ppm,
, 4,8 (0,001%,
0,2%), - 5,0
· 1,8 · 0,2

· , —

— :
— « - »;
— « - »;
— « - »;
— ;
— ;
— - ();
— .
« « »
 ,
 .
 « « »
 .
 « »
 ».
 , :
 , -
 ,
 ,
 , . . .
 ,
 ,
 .
 ,
 -
 .
 -
 « - »
 ,
 .

, « — »
 , « —
 » .
 « — »
 (,):
 — , ;
 — ();
 — , ,
 ;
 — ,
 ();
 — ,
 () ().
 :
 — ;
 — ;
 — , ;
 — , ,
 .
 :
 — ;
 — ;
 — ;
 — , , .
 ,

(.2.3).



.2.3.

3

« -
:
— ;
— .
() -
, ,
, ,
, .
« - »
, ,
, ,
, .
(;
) ()
) .
,
, ,
(),
, ,
, ,
900 .
,
.

, ()
, « — « »

:
, -

2.2

-

[17, .59]:

— - ,
;
— - ,
;

— - , , ;

— - , - , .

« — » , ,

, . , ,

, . (

) — , . — , —

. [10, .52]:

— , ;

— , — ;

— - ; ;

,

,

,

,

—

.

,

,

.

,

,

.

,

«

—

».

.

.

.

—

.

,

.

·
-
« - »

, ,

« « »,

,

·

2007

, ,

,

·

:

,

,

,

-

·

,

[21, .108].

2.3

.2.4,

», « -

» :

— (),

;

— ()

;

— , , ,

,



.2.4.

4

[18, .27]:

— ;

— ;

— ;

— ;

— ,

— ,

— ;

— ;

— ;

— .

— :

— ,

— ,

— ,

— .

[7, .55]:

—

— ;

— ,

— ,

— ;

—

,

;

—

;

—

,

;

—

:

,

,

,

-

,

-

.

,

« -

»,

.

,

,

,

,

,

.

,

.

.

,

.

:

:

—

;

—

;

—

,

.

:

—

;

—

,

;

—

,

.

« - »,

,

,

-

,

-

,

,

:

,

,

,

,

,

(),

.

,

,

.

,

:

—

;

—

;

—

.

,

« - »

:

—

,

;

—

;

—

,

;

—

,

,

,

;

—

-

,

-

,

-

;

—

,

;

—

.

,

()

,

()

.

:

,

,

()

,

(-) - ,

. 2.5.

,

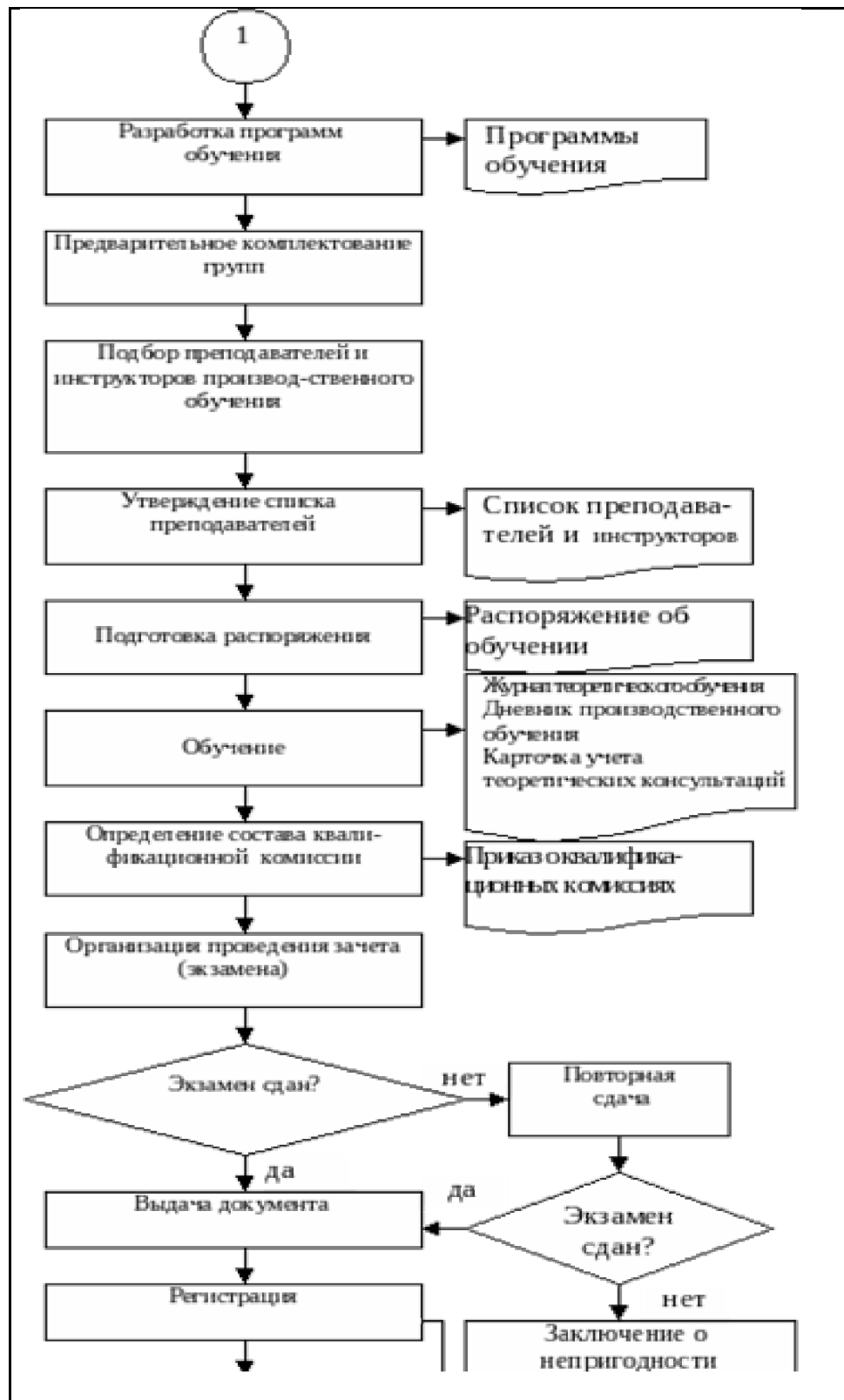
.

,

,

.

,



.2.5.

-

5

3

«

»

,

,

,

.

,

,

,

[6, .15].

,

,

-

,

.

,

,

.

,

,

()

,

.

,

.

« -

»

:

,

;

;

[15, .83].

,

,

,

,

,

.

:

—

,

;

—

,

;

—

,

;

(

),

;

—

.

,

: SAP/R3,DIRECTUM.

,

.

,

,

SAP/R3

,

,

,

-

(

,

, , ,). DIRECTUM –

, :

, .

, ,

-

.

,

,

.

,

.

,

,

,

.

,

.

.

,

,

,

,

,

.

,

,

.

,

,

.

.

,

,

, , , .
— .
.
, , , .
,
.
.
,
(
,
) ,
[24, .97].
,

(.3.1).

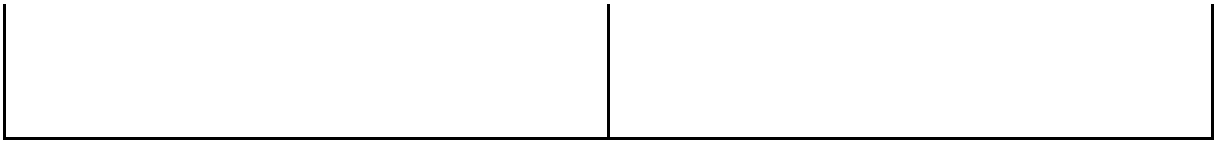
3.1

SWOT-

« -

»⁶

,	
,	- (1 -)
,	-
.	
,	
-	
	() ,



-	
	<< >>

SWOT-

ServiceDesk,

:

;

,ServiceDesk

,

ServiceDesk

«

»

,

ServiceDesk.

ную или вертикальную эскалацию при в
енных заданиях (рис. 3.3).



Рис. 3.3.Схема передачи информации посредством создания
Информационного Центра⁷

[23, .46].

—

,

;

,

,

,

. Service Desk

,

,

(

,

. .),

(

,

),

(

:

,

,

,

,

. .)

,

.

,

Service Desk,

,

.

,

.

.

,

,

,

(.3.4) :

—

,

(

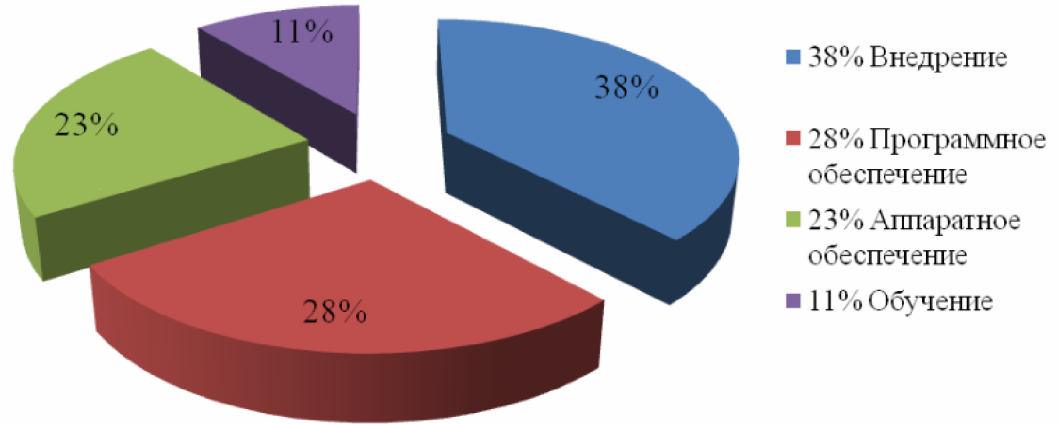
,

,

,

);

— ;
 — ().



.3.4.

8

(), , ,
 ().
 584 500 (.3.5).

3.5

Service Desk⁹

	, .
()	87 000
	48 900
	112 000
	336 600
	584 500

⁸

⁹

»,

(.3.6).

.3.6 ,

16

18%,

30 %

33 %.

16 .

3.6

10

	-	16
()	3560	5760
		25 000
	140	5
, ./	35 000 000	51 500 000
-	80 %	50 %
	30%	63 %

.3.7

« - »

[16, .55]:

= - (3.1)

,
:
,

3.7

11

	, .
	584 500
	4 176 000
	, .
	51 500 000

, 12 4 760500

”

51 500 000 .

,

[14, .58]:

$$= / \quad (3.2)$$

, - ;
- ,
;
.. - .

[22, .77]:

$$.. = - \quad (3.3)$$

, .. - .
- ;
-

1,5.

. - , ,
.. « - »
- , :

- ,
0,114 11,4
%. - ,

21,3.

16 .

3

.
 —
 .
 —
 ,
 .
 ,
 .
 « - ».
 ,
 ,
 .
 -
 ,
 « - »
 :
 ; ;
 .
 ,
 ,
 ,
 ,
 .

— :
— , ;
— ,
— ;
— ,
() , ;
— ;
— .
,
,
,
,
,
() ;
() ;
,
.
,
, : , ,
.
.

ServiceDesk,

:

—

-

;

—

.

,ServiceDesk

,

.

,

ServiceDesk

.

—

«

»

,

.

(),

,

.

584 500

.

,

16

,

-

.

,

,

,

,

16

18%,

-

30 %

33 %.

12

4 760500.,

51 500 000 .

,

,

.

,

,

«

»

,

,

.

1. - ∴ ,2014. - 499 .
2. : . . . - ∴ ,
2014. - 748 .
3. - ∴
, 2014. - 310 .
4. - ∴ , 2013. - 891 .
5. - ∴
, 2012. - 815 .
6. -
: - , 2012. - 541 .
7. : . -
∴ , 2015. - 297 .
8. ,
. - ∴ , 2015. - 356 .
9.
: . . - ∴ , 2012. - 461 .
10. - ∴ - ,
2013. - 546 .
11. - ∴ , 2012. - 857 .
12.
. - ∴ - , 2012. - 437 .
13. : . - ∴
, 2013. - 651 .
14. - ∴
, 2012. - 910 .
15. - ∴ , 2013. - 499 .
16. - ∴
, 2012. - 357 .

17. . . . :
 . - .: ,2013. – 801 .
18. . . , / .
 . . . - .: ,2015. – 587 .
19. . . . : . - .:
 ,2014. – 681 .
20. . . . - .:
 ,2012. - 207 .
21. . . . - .: ,2014. – 570 .
22. . . . - .:
 « . . . » ,2014. – 796 .
23. . . . : . . - .:
 , 2013.- 810 .
24. . . . : . - .: ,2013. – 318 .
25. . . . - .: ,
 2012. – 203 .