



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 «Обоснование производственной программы предприятия санаторно-курортного комплекса на основе маркетинговых исследований (на примере ЗАО «Санаторий «Зорька»)»

Исполнитель Шлемов Валерий Николаевич

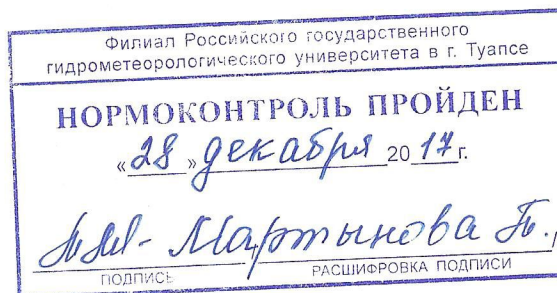
Руководитель к.э.н., Майборода Евгений Викторович

«К защите допускаю»  
Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_

доктор экономических наук, профессор

Темиров Денилбек Султангириевич

«18» января 2018 г.



Туапсе  
2018

	.....	<b>3</b>
<b>1</b>		
	.....	<b>7</b>
1.1	.....	7
1.2	.....	9
1.3	-	
	.....	13
<b>2</b>	« « »	
	.....	<b>19</b>
2.1	-	
	.....	19
2.2	-	29
2.3		35
<b>3</b>	«	
« »	.....	<b>46</b>
	.....	<b>55</b>
	.....	<b>59</b>
	.....	<b>61</b>

-

,

«

»

,

,

.

,

-

.

,

,

.

,

.

,

:

,

,

,

,

,

,

,

.

.

2/3

.

,

,

.

.

,

,

-

,

,

.

Web)

( )

(The World Wide

( )

[24, c.78].

( ) ,

:

;

[21, c.116].

.

,

,

,

,

( , )

.

—

,

:

- ;

- ;

- ;

- ;

- ;

- ;

- ;

.

« « ».

,

« « ».

—

,

.

:

1.

-

.

2.

.

3.

,

-

.

.

-

.

,

,

«

«

»,

.

,

.

.

,

.

,

«

«

».

60

A4,

8

,

16

1

.

# 1

## 1.1

— , .

, , .

— ,

,

« » [16, c.25].

,

.

,

,

.

— , , ,

,

.

:

1)

2)

(

).

3)

[6, .139].

:

1)

. ,  
 , , ,  
 .  
 , ,

2)

. ,  
 . ,  
 ,

3)

. ,  
 , .

4)

. ,  
 .  
 ,

5)

. ,  
 . ,

6)

. ,

7)

. ,

8)

—

[18, c.105].

, ,  
 , ,  
 .



« ».

[9, с.236].

## 1.2

« »

( , , )

:

- ( , , , .),

, , ;

- ( , , . .),

, ;

- , ,

[1, c.92].

: « ? ».

« » ( - ).

.  
 , , ,  
 .  
 , ,  
 ,  
 .  
 .  
 :  
 - ;  
 - ;  
 - ;  
 - ;

.  
 ,  
 .  
 ,  
 .  
 ,  
 .  
 ,  
 .  
 ;

1) ( ) ;

2)

( ) ;

3)

.  
 -

1)

2)

3)

4)

5)

6)

[13, c.372].

**1.3**





[6, .139].

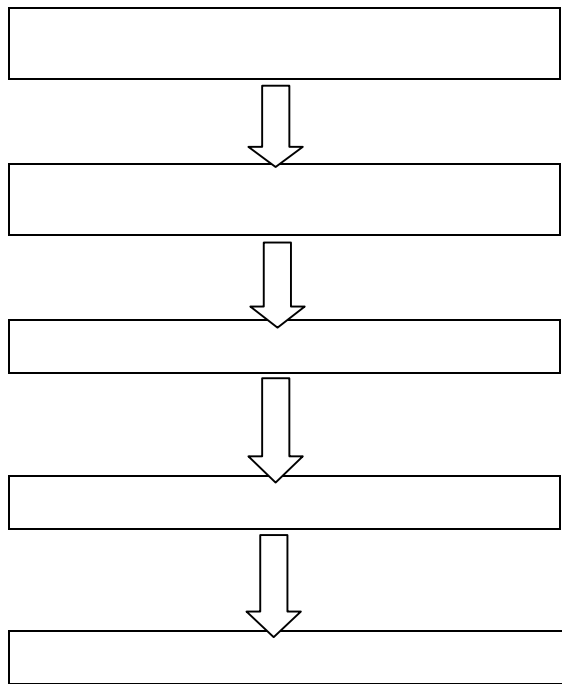
( .1).

**1**

[10, .212]




[20, .89].



.1.

[20, .45]

( .1).

c.36].

[11,

« ».

[3, c.242].

2.1 -

« « »

911 23 1996 .  
( )

996 08.12.1999 .

:

« « » 1998 . :

« « ».

« « »

« » ( 9 30

1996 .)

21 1994 .

- « »,

752 02.12.1192 .

« »

1)

-

-

, 4-







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

;

- (

, ).

,

.

:

- ,

;

- ,

, . 8 . 55 «

»;

- ;

- ,

, ,

VII

« »

;

- ;

- , ,

;

- , ,

;

- , ,

;

- ( ) ,

,

« »;

- . 2 .

« »;











2.2

-

( ) ,

[7, c.315].

« « » 2014-

2017 .

2

2014-2016

2017

« »<sup>1</sup>

	·	2014	2015	2016	2017
-	. .	73060	78039	93105	93100
	. .	4784	5303	6294	5114
	. .	121.7	110.7	120.3	105.2
	. .	30626.9	34037.6	41918.7	53572
.	. .	1126.9	1690.4	1161.5	850.0
	. .	32493.6	35662.5	41549.4	52099,60
( )	. .	832.1	65.4	369.3	2322,4
	. .	-	-	235	200
1	. .	-	-	27	26

. 2 2016

6294 ..

120,3%

2014-2015 .





. . , 60 . . ,  
 .  
 5,8%  
 226 . .  
 2016 . 1 528 . . ,  
 130 . . 2017 . 1658 . .  
 43095 . . 2016 1528 . . ,  
 3,5% , 2017 70604 . .  
 1658 . . 2,3% .  
 ,  
 (61%) , .  
 7277 . . ,  
 82,9% (3299 . . ).  
 59,2%.  
 01.01.2017 . 1 332 . .  
 .  
 .  
 ( 3), :  
 31.12.16 .  
 ( 0,7).  
 ( .  
 ) . 0,8  
 ( 1)  
 ,  
 .



31.12.16 . 0,9,

[22, с.233].

(0,5 – 0,7) 0,23.

( 4),

( ).

(0,5),

0,4.

( 1).

+

0,1,

31.12.16 . 0,04, . .

( 0,5).

31.12.15 .

0,44.

( – 0,1) [8, с.175].

1

2,3

( 0,7)

« » ».

.) (4 314 . .), « » (981 .  
« »,  
(1 145 . .).)

, ,  
31.12.16 . – 0,1 ( 0,2 - 0,5),  
0,6,  
[10, c.215].

, .  
( 5) , ( )  
[15, c.322]. , ,

, .  
( ), ,  
, 2017

( )  
, , 7,16 31.12.16  
1,26 5,9. ,

17,6%.  
, 31.12.16

. ( 6).  
8,28.

7,22

2,6.

,  
12,6 .

,  
[25, c.358].

**2.3**

: —  
, , ,  
, ,  
[4, c.77].

- - - 80 ; -  
- — 43 .





2. « » - 4 . « » - 4 . « » - 4 .

3. / . « » - 756. « » - 446. « » - 452. « » - 462.

4. « » - 3-5 2-3 .1. , , , « » - , ( ), , ( ), « » - , , - ( ). « » - , , . 5. « » - , , , « » - : - , , .

, , - .

- « »

, , ,

15

,

·

- « » -

, , - ,

« » -

42

,

,

·

, , ,

, , - , ,

, - ,

· - ,

-

,

·

, , «

» - ,

-

·

-

« - », « ».

« »

,

·

« - », .

« ».

« ».

« »

6. « » - , 2 , 3 , 3 .

« » - « » ;

« »;

; ( / );

;

« » - « » : « », , « », « », « ». - « » - , " " , « », « »;

« », « » « » ,

375 ,



· -  
, - ,  
· ,  
,  
,  
· 6 , -  
, ,  
·  
, , , , , · · ·  
:  
·  
7. « » -  
, , ,  
, , , - · -  
500 « » - :  
« » - « » ,  
« » , - , , ,  
, ·  
, , -  
- « » -  
,  
, ,  
, , ·  
8. « » -  
· « » -  
« » -  
« » .



« »  
 « »  
 (40%),  
 16%.  
 (10%).  
 3% ( . , , ).  
 1%,  
 :  
 - 5 10 (58%);  
 25 50 , - 22% (  
 12% - 30 40 , 10% - 40 50 ). « »  
 ( 18 25 ).  
 (7%).  
 (64%).

( 15%),

( 14%).

, , ,  
« » -

63%.

, , , . « »

, « ».

: (50%) (47%).

65% 35%, 66% 26%, 58% 31% . 60% 40%,

« » , ,

« » ,

, , ,



3

«

« »

«

» —

, , .

, 1997 -98 .

, 2017

.

.

« « »

,

,

.

,

« « », , ,

,

,

.

:

- , ,

, ,

;

- , « — », ,

,

.

-

PR-

.

PR

( .5).

5

« « »<sup>3</sup>

/	
1	- 1 . :
2.	
3.	
4	

1.

2.

3. ,

4. -

468×60 100×100 .

( ),

web -



1 000 4 30\$  
—

» 300 ,  
5 – 10 .

travel.ru –

Internet.

60% —

«

» (www.mayakinfo.ru)

(www.km.ru/tourism).

20 65 .

« » ,

« « »

PR –

R- -

PR-

PR

,

-

,

.

,

.

R-

.

-

, ,

:

-

( ) ;

-

;

-

;

-

,

-

;

-

;

-

;

-

;

-

( ) ;

-

;

-

,

, . . .

,

,

,

.

PR

,

R-

. PR -

,

,

,

.

PR

:

R-

;

.

R-

( )

,

.

R-

( , , , ).

R-

-

:

,

.

,

,

,

.

,

,

R-

,

,

-

.

,

.

,

,

.

R-

,

,

.

PR -

.

R-

.

,

.

( )

,

,

.

R -

PR- « « »  
( 7).

- : - 17000 .  
- - 7500 .  
- 450 « »

80 900 . ( .

6).

6

4

1.		17000
2.2.		450
3.	- , :	25000
4.	:	
4.1.		450
4.2.	100000 ,	30000
5.		8000
		80 900

:

- 468 60 — 450 .  
 - 3 00 .  
 - 100000 — 30000 .  
 - 8000 .  
 .  
 , ,  
 , 7%.  
 ( . 7).

7

5

	2017 .	2018	
	37653,52	40289,26	+7%
	22257,00 (59,1%)	23815 (59,1%)	+ 1558
	15396,52	16474	+ 1077,5
	40,89	40,89%	

, 7%,  
 1077,5 . ,

1158,4 . .

PR

( . 8).

PR-

18% + 14%

: 19,2 % .

720 000 .

( . 8).

PR-

6

	2017	2018	
	37653,52	44883	+19,2 %
	22257,00 (59,1%)	26481 (59,1%)	+ 4224
	15396,52	18402	+ 3005,5
	40,89	40,89%	

3005,5 . . . . .

,  
2285,5 . . . . .

,  
- 2285,5 . . . . .



,  
 ,  
 ,  
 « ».  
 , « »  
 6294 , 2014 120,3%,  
 - 41549,40. - 41918,70.  
 2014 « »  
 369,30 . .  
 -  
 , ,  
 - (40%),  
 - , - ,  
 .  
 16%. , :  
 , , , .  
 , « »  
 (10%). : , ,  
 .  
 3%. ( . , , ).  
 ,  
 1%, . , .  
 ,  
 .



·

,

·

« « ».

:

« « »

:

;

,

·

« »

,

,

·

« »

,

·

·

,

,

·

« « ».

,

·

,

:



1. ... : . / ... , ...  
 , ... / ... .- ∴ - , 2012. -  
 214 c.
2. ... : . / ... ,  
 ... .- ∴ , 2014. - 240 c.
3. ... : ... : . /  
 ... - ∴ , 2013. - 424 c.
4. ... ( ) : . / ...  
 , ... .- ∴ , 2015. - 372 c.
5. ... -  
 : . / ... .- ∴ , 2013. - 232 c.
6. ... : . / ... ,  
 ... .- ∴ , - , 2013. - 276 c.
7. ... ( ) : .  
 / ... , ... ; ... .- ∴ ,  
 2013. - 671 c.
8. ... „ ... „ ,  
 : . - ∴ - , 2014. - 321 .
9. ... : . /  
 ... , ... .- ∴ , 2013. - 336 c.
10. ... ( ) : . / ... .  
 - ∴ , - , 2012. - 352 c.
11. ... : . / ...  
 .- ∴ , 2012. - 158 .
12. ... :  
 . / ... .- ∴ : , 2016. - 323 c.
13. ... : . / ... , ...  
 , ... .- ∴ : , 2016. - 447 c.

14. . . . . ( ):  
 . - . : , 2013. - 352 .
15. . . . . -  
 : . / . . . .  
 . - . : - , 2013. - 471 .
16. . . . : . / . . -  
 . : , 2013. - 148 c.
17. . . . : . — . :  
 , 2013. — 540 .
18. . . . : .  
 / . . . - : - . - ,  
 2014. - 220 .
19. . . . : . /  
 . . . . - . : , 2015. - 296 c.
20. . . . : . / . .  
 . - . : , 2015. - 216 c.
21. . . . . . : . — : -  
 . . - , 2014. — 287 .
22. . . . : . / . .  
 , . . . - / . : , 2013. - 382 c.
23. . . . : . / . .  
 , . . . - . : , 2016. - 120 c.
24. . . . : . /  
 . . . . - . : - , 2015. - 208 .
25. . . . : . — . : , 2016.  
 — 624 .

## 1 - 2014 - 2017 .

	2014 .		2015 .		2016		2017	
1.	265,46	22,9	275,7	20,1	288,9	21,6	337,5	25,2
2.	95,68	8,3	102,9	7,5	103,5	7,7	87,9	6,6
3.	311,22	26,9	429,6	31,3	381,3	28,5	430,5	32,1
4.	119,08	10,3	59,7	4,4	67,2	5,0	107,4	8,0
5.	13,78	1,2	20,1	1,5	24,9	1,9	27,6	2,1
6.	242,32	20,9	266,1	19,4	278,1	20,8	201,6	15,0
:								
- ;	26	2,2	48,6	3,5	58,2	4,3	39,9	3,0
- ;	39,78	3,4	52,8	3,9	51,6	3,8	60,3	4,5
- ;	65,52	5,7	74,1	5,4	44,1	3,3	32,7	2,4
- ;	2,08	0,2	2,4	0,2	2,7	0,2	4,5	0,3
-	62,66	5,4	29,7	2,2	49,5	3,7	32,7	2,4
- ;	27,82	2,4	34,5	2,5	39,3	2,9	26,7	2,0
-	12,74	1,1	15,9	1,2	20,7	1,5	16,2	1,2
;								
-	3,38	0,3	4,8	0,4	7,8	0,6	9,6	0,7
- ,	2,34	0,2	3,3	0,2	4,2	0,3	5,7	0,4
7.	33,02	2,9	30,3	2,2	24,3	1,8	24,6	1,8
8.	20,28	1,8	20,7	1,5	19,5	1,5	30,6	2,3
9.	3,38	0,3	3,9	0,3	4,8	0,4	9,3	0,7
10. -	12,48	1,1	4,8	0,4	12,6	0,9	13,5	1,0
11.	26	2,2	149,1	10,9	113,4	8,5	52,5	3,9
13.	14,3	1,2	8,1	0,5	19,5	1,4	18	1,3
:	1200,0		1350,0		1450,0		1595,0	

«                      »  
2017

./ .					%
1.		2998	3224	+226	+7,5
2.		3020	8752	+5732	+189,8
2.1.	( )	901	1694	+793	+88,0
2.2.		240	226	-14	-5,8
2.3.		1879	4832	+2953	+157,2
3.		1000	1000	-	-
4.		933	2541	+1608	+172,4
5.		3978	7277	+3299	+82,9
6.	,	3385	5656	+2271	+67,1
7.		385	936	+551	+143,1
8.		208	685	+477	+229,3
9.		6018	11976	+5958	+99,0

\		,	2016	2017	.
1.	1. ( )	( .290 - . 216) / / .690	0,5	0,7	+ 0,2
2.	( )	.260 + . 250 + + .230 + .240 / / .290	0,5	0,8	+ 0,3
3.	( )	( .260 + . 250) / / .690	0,5	0,9	+ 0,4
4.		( .230 + . 240) / / .620	0,06	0,03	- 0,03
5.		.210 / . 690	0,23	0,23	0

\		,	15 .	16 .	.
1.	( )	. 490 / 700	0,32	0,33	+0,01
2.		. 490 + 590) / / . 700	0,3	0,4	+0,1
3.		( . 490 – 190) / / . 290	-0,4	0,04	+4,4
4.		( . 590 + 620) / . 490	2,1	2,3	+0,2
5.		( . 490 – 190) / / . 490	-0,5	0,1	+0,6
6.		( . 290 – 690) / . 700	-0,15	0,12	+0,27



\		,	2016	2017	.
1.	( ), %	. 190 . 2 / . 300 . 1	0,25	0,14	-0,11
2.	, %	. 190 . 2 / . 490 . 1	0,79	0,46	-0,33
3.	, %	. 140 . 2 / ( . 300 – . 690) . 1	0,97	0,49	-0,48
4.	( , , )	. 190 . 2 / . 010 . 2	0,04	0,02	-0,02
5.	( %)	. 029 . 2 / . 020 . 2	-0,11	-0,04	+0,07

\		,	2016	2017	.
1.	( )	.010 .2 / .300 .1	7,16	5,9	-1,26
2.		.010 .2 / ( .210 + . 250 + .260) .1	15,5	8,28	-7,22
3.		.010 .2 / .490 .1	22,3	19,7	-2,6
4.		.010 .2 / .700 .1	7,16	5,9	-1,26
5.		.190 .2 –  ( )/ .490 .1	0,79	0,42	-0,37

## PR -

	,		,
	, PR-		10 000
-	- ( ). - , . , - , .		200 000
	,		100 000
	« « »	1 -	200 000
	,		50 000
	,	1	10 000
	VIP - ,	1	30 000
	, VIP-	1	100 000
		4 - - ,	100 000

			20 000
	, VIP – .		
			720 000

PR -

	,	3%
-		5%
	, , - , ,	4%
	, , .	2%
	, ,	4%
	,	5%
	, .	1%
	, , ,	2%
	, ,	3%

	« , »,	, , , , 3%
--	--------	------------