



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

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

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

- , ;
- , . . ,
;

- , . . ,
,
.

[5, c.68].

10% .

,
.

- ,
.
,
.

:

- ;

- ;

- .

,
.

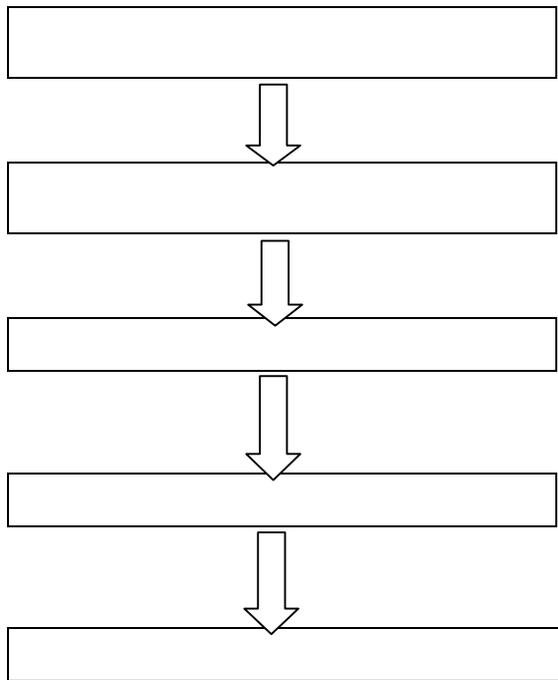
[6, .139].

(.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-

5) , .
:
- - ;
- ;
- - ,
.
:
-
« » ;
- ;
- - , , ,
- ;
- ;
- - ;
- ;
- ;
- -
- ;
- ;
- .
6) ,
.
 ,
 ,
 ,
().
 ,
 ,
 .
 ,

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

;

- (

,).

,

,

.

:

- ,

;

- ,

, . 8 . 55 «

»;

- ;

- ,

, ,

VII

« »

;

- ;

- , ,

;

- , ,

, ,

;

- () ,

,

« »;

- . 2 .

« »;

-

.1 .72

«

»;

-

;

-

;

-

;

-

;

-

;

-

,

,

,

,

,

,

;

-

,

,

,

,

;

-

,

,

;

-

,

X

«

»;

-

,

XI

«

»;

-

,

;

-

-

2.2

-

() ,

[7, c.315].

« « » 2014-

2017 .

2

2014 -2016

2017

« »¹

	·	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 .

2016 , , 2017

2016 123%. 2016 . 2015

- 2014 - 2017

(1).

[2, c.206].

31.12.2015 869,2 . . 2016

1879 . ., 2017 .

6832 . ., 5962,8 2015 .

2015-2017 17,12% 57,05%.

- 2015

2017 344,2 226 .

6,78% 1,89%.

2015 2017 .

579,7 . . 1694 . . 2015 .

11,42% 2016 14,97% 2017 . 14,14%.

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 .

[14, c.134].

« »
 : « », « », /
 « », « », « », /
 « », « ».

4

- 2017 . .

	08	09	10	11	08	09	10	11	08	09	10	11
« »	3820	3550	2095	2095	-	-	-	-	4890	4500	4190	4190
« »	-	2706	2552	2552	-	-	2936	2936	-	3990	3326	3326
« »	5190	4060	3230	2900	7230	6020	4720	4300	9790	8320	6480	5850
« »	2770	2210	2033	1885	-	3065	2450	2100	-	3300	2650	-
« 1 »	4350	3530	2780	2480	6920	5770	4520	4120	8420	6950	5470	4980
« 2 »	5450	4270	2058	3050	6910	5850	4480	4020	11360	9690	7560	6810

,
 .,
 - (.4),
 - ,
 « »
 .
 :
 1. .
 « » (,
 ,). « », -
 « » « ».

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. « » -
· « » -
« » -
« » .

6,5 . , 15% , 2013 .
 19,6 . , 10
 10 %
 2014 -
 78% (74% - 2013), : . - 85%, . - 83%,
 - 77%, . - 65%.
 30%
 , 60 -70%
 7-8 .
 10 2014 2020 . ,
 126,3 %
 « « » ,

. ,
 ,
 « » .
 « » .
 . -
 ,
 ,
 - (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%,

« » , ,

« » ,

, , ,

, , ,

—
.
.
« » — 19%,
,
, 35%
« »
,
.
,
.
.
,
,
:
« » PR — [19, c.154].

3

«

« »

«

» –

, , .

, 1997 -98 .

, 2017

.

.

« « »

,

,

.

,

« « », , ,

,

,

.

:

- , ,

, ,

;

- , « – », ,

,

.

- PR- .

PR

(.5).

5

« « »³

/	
1	- 1 . :
2.	
3.	
4	

1.

2.

3.

4.

468×60 100×100

()

web -

Internet,
web - Internet,

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

	, , , VIP - .		20 000
			720 000

PR -

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

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