



**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ**

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«РОССИЙСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ  
ГИДРОМЕТЕОРОЛОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

**Кафедра инновационных технологий управления в государственной сфере  
и бизнесе**

**ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА  
(бакалаврская работа)**

**На тему** Повышение конкурентоспособности учреждения

**Исполнитель** Шорина Марина Сергеевна

**Руководитель** кандидат экономических наук, доцент

Лукина Ольга Владимировна

**«Защите допускаю»**

**Заведующий кафедрой**

доктор экономических наук, профессор  
Фирова Ирина Павловна

30» 05 2018 г.

Санкт – Петербург  
2018



«

»

( )

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ , \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

«

»

\_\_\_\_\_

,

«\_\_\_»\_\_\_\_\_2018 .

	.....	3
1		....5
1.1	.....	5
1.2	.....	12
2	« ..... »	21
2.1	« ..... »	21
2.2	« ..... »	30
3		
	« ..... »	51
3.1		.....51
3.2		
	« ..... »	60
	.....	66
	.....	68

:

1)

2)

3)

—

« -

» (

« »).

—

,

,

.

,

,

,

.

..

, .

.

,

,

.

, ..

..

, ..

, .

, .

. ,

..

..

, ..

, ..

, ..

, ..

, ..

, ..

, ..

,

..

, ..

, ..

.

,

,

,

,

.

,

,

,

,

,

.

.

:

,

—

,

,

,

.

1

1.1

,  
«concurrentia»,

« », « ».

,

[32].

,

.

—

,

,

.

—

.

,

—

,

.

.

.

,

,

:

—

,

;

—

;

—

;

—

;

—

[29].

,

,

,

.







,

[28].

[13].

[31].

1.

2.

3.

4.

,

,

.

5.

,

.

,

,

.

,

6.

,

,

,

,

.

7.

,

,

.

.

,

,

[27].

,

.

,

.

,

.

[24].

[26].

, ,  
.  
.  
,  
.  
,  
.  
,  
,  
.  
,  
.  
- ,  
,  
,  
.  
,  
.  
,

[22].

1.2

-

, ,  
 .  
 , , , , ,  
 .  
 , .  
 ,  
 ,  
 .  
 :  
 1. ,  
 ;  
 2. , -  
 ;  
 3. ,  
 , , , ,  
 ;  
 4. ,  
 ;  
 5. ,  
 ,  
 ,  
 ;  
 6. - , ,  
 ,  
 [16].

1. :  
- ;  
- ;  
- ; [10].

2. .  
,  
,  
.  
3. ,  
.  
,  
,  
,  
,  
,  
.

opportunities, treats), SWOT (strength, weakness,

«...» ( ... ) [9].  
Benchmarking –

[8].

«...»



[29].

[7].

—  
, , ,  
— , . .  
,  
.  
— , :  
,  
,  
.  
,  
.  
,  
.  
,  
.  
.  
[6].  
,  
.  
,  
.  
,  
.  
« » —  
, , .  
,

[29].

[5].

[1].

•  
• , ,  
,  
,  
,  
•

2

« »

2.1

« »

-

,

15

2001

,

( ).

.

,

,

.

-

,

. 2003

,

,

.

«

» ( - ).

-

.

.

,

-

,

,

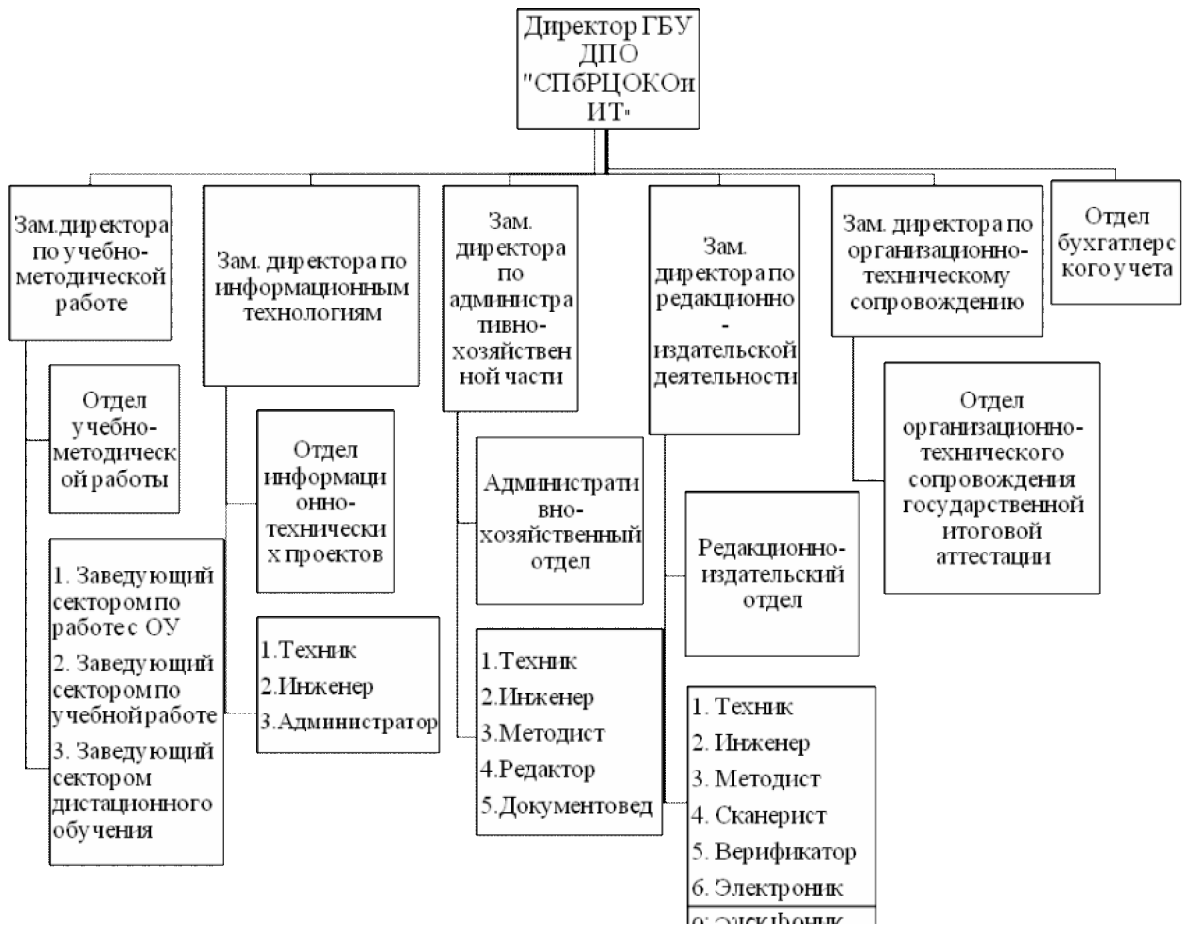
.

,

,

.

2.1.



« » -

. -

,

,

.

«

:

—

-

;

—

-

-

;

—

-

;

—

-

;

—

-

;

—

-

;

—

;

—

-

;

—

-

;

—

-

;

—

.

,

:

1.

.

-

-

:



—

—

—

( -9 -11);

« ».

(PISA,

PIRLS ).

2.

( « », ).

3.

(« » ).

4.

— : — -9 -11;

— ;

— .

5.

- . -

- ( ).

( ) IX ;

- - .

- -

- , .

- ,

, .

- ( ),

( ).

-

-

.

-

,

,

,

-

.

:

— ;

— ;

— 9-

;

— ;

—

.

,

,

—

,

.

- ( ) 2004

:

-

-

;

—

-

;

—

;

—

-

.

45

.

.

:

—

;

—

;

—

,

,

,

;

—

:

.

-

( ),

-

,

-

-

.

:

1.

:

—

;

—

;

—

;

—

;

— — —  
.  
2. —

— .  
3.

— — —  
:  
—

—4 ,  
— 1 , ,  
— ,  
—  
( , . .),

— ,  
— ,  
— 2 , ,  
—  
.

( ).

2017

:

— , , , ;

— , ;

— ;

— : « - ».

« : »  
« » ( ) , -

Workspace: « » « ».

« » « », ,

22.09.2016 2632- «

« » - ».

« » 4-

:

1. ;
2. ;
3. ;
4. , .

« »

16.01.2017 17.02.2017.

2017

2.2 « »

« »

– ,

, . .

( , ) ,

, ,

.

2.1 SWOT – « »

2.1 — SWOT – « »

1	2
-	-

<p>;</p> <p>- .</p> <p>.</p> <p>-</p> <p>;</p> <p>».</p>	<p>,</p> <p>,</p> <p>,</p> <p>.</p> <p>.</p> <p>&lt;&lt; &gt;&gt;</p> <p>&lt;&lt; &gt;&gt;</p> <p>,</p> <p>.</p> <p>.</p> <p>.</p> <p>.</p>
-	
<p>,</p> <p>,</p> <p>,</p>	
-	-
;	,
-	.
;	
-	
;	,
.	



-	

« » :

1) :

;

2)

;

3)

- ,

,

,

.

,

,

,

.

,

,

:

1)

,

;

2)

,

2018 ,

,

-

;

:

3)

;

4)

(9 ).

:

5)

.

6)

,

,

.

,

.

7)

8)

9)

, ,  
,  
( ).

– 2.6

2.2 —

?

		, %
1.	329	98,20
2.	3	0,90
3.	3	0,90

329

98,20 %.

2.3 —

?

		, %
1.	329	98,20
2.	4	1,2
3.	2	0,60

329 98,20 %.

2.4 —

?

		, %
1.	292	87,70
2.	35	10,50
3.	6	1,80

292 87,70 %.

2.5 —

?

		, %
1.	321	96,10
2.	6	2,40
3.	5	1,50

321 96,10 %.

2.6 —

?

		, %
1.	307	91,60
2.	26	7,80
3.	2	0,60

307 91,60 % .

,  
« »

.  
.  
:

1.

2

2.

3.

).

4.

Google-

QR-

, )

( ,

, ).

,

-

.

,

- 3

,

- 2

,

- 1 .

2.7 —

«

»

.		(1-3)
1	2	3
1.1	,	2
1.2	, », », « ».	3
1.3	« » », .	3
2.1		3
2.2		3
2.3		2
3.1	-	3
3.2	-	2
3.3	.	2
3.4	.	3

		(1-3)
1	2	3
4.1	-	3
4.2	« » ,	3
4.3	, « »	3
5.1		3
5.2		3
6.1	-	2
6.2		3

2.8 2.9.

2.8 — « » 2017

-	21 842 846,02	23 254 832,40	23 254 832,40
( )	21 763 123,01	23 130 747,37	23 130 747,37
,	79 723,01	124 085,03	124 085,03

», « » 2017  
— 23 130 747,37 .

— 124 085,03 .

2,3 . ..

« » 2017 (

2.9).

2.9 — « » 2017

1	2	3	4
-	22 639 955,92	22 704 955,92	22 704 955,92
( ) ,	21 401 532,91	21 401 532,91	21 401 532,91
	21 401 532,91	21 401 532,91	21 401 532,91
	17 303 372,91	17 303 372,91	17 303 372,91
	4 098 160,00	4 098 160,00	4 098 160,00
( )	1 234 723,01	1 299 723,01	1 299 723,01
( )	1 234 723,01	1 299 723,01	1 299 723,01
( )	1 234 723,01	1 299 723,01	1 299 723,01

1	2	3	4
	3 700,00	3 700,00	3 700,00
,	3 700,00	3 700,00	3 700,00
,	3 496,00	3 496,00	3 496,00
	204,00	204,00	204,00
( / )	-797 109,90	549 876,48	549 876,48

« » 22 704 955,92 .,  
 ( ) , ,  
 — 21 401 532,91 .  
 -797 109,90 .,  
 549 876,48 .,

« » .  
 .  
 2.10 2.11.  
 2.10 , « »  
 30 45 — 40,59 % 69  
 , 26,47 % (45 ) 45 60 , 21,18 % (36 )  
 60 , 11,76 % (20 ) 30 .  
 .  
 2.10 —

		%
30	20	11,76



		%
30 45	69	40,59
45 60	45	26,47
60	36	21,18

: ; 4 ( )  
).

2.11

2.11 —

2017

		1	1	2	1		4		21		1
					1		2		5	1	2
	5	21	23	25	15	7	10	4	5	6	7

2017

( , 8 ) .

2017

23

2.12

2.12 —

2017

	16	37
	2	34
	10	11

— ;  
 — ;  
 — ;  
 — .

2.13

2016/2017

( )

2.13 —

2017

	7
	1

( 2.14):

2.14 —

2017

	( )
	150
(24 )	
(72 )	251

-  
2017

38,

4

2018

2017

(  
« : » 15  
, 1 ), (12  
,

500.

« » .

2.15.

2.15 —

2017

1.		10	1	10	1	100%
2.	( )	10576	734	11058	734	4,6 %
3.						

	(	260	26	266	26	2,3%
	)					

2.15

-

2017 ( 2.16)

2.16 — -

2017

	( . )
( - - )	219 880,6
0260021000	
( ) 0260020550	500,0
( ) 0310040240	321,6
( ) 0220020100	28 043,0
( )	22 640,0
0260020880	338,5
( ) 0260020610	787,2
- » - «	

	( . .)
0260020600	150,0
-	
	272 660,9

2.16,

22 640,0 . .,

( 2.17):

2.17 —

	/	
	139	8. 8
	110	7. 9

,

835 800,00 .,

— 724 947,30 .

2017

2.18.

2.18 —

2017

/		
1	2	3
1.		

/		
1.1	/ , ,	13823 / 99%
1.2	/ , ,	10 / 1%
1.4	, :	73
1.4.1		72
1.4.2		1
1.5		7
1.5.1		6
1.5.2		1
1	2	3
1.6	, ,	100%
1.7	- , ,	21%
1.8	/ , ( ) - , -	9 / 10%
1.9	/ , , -	58 / 67,4%
1.10	/ , ,	89 / 100%
1.10.1		53 / 59,6%
1.10.2		36 / 40,4%
1.11	-	45,8
1.12		104,5%
2.	-	
2.11	, ( ,	2
2.12	( )	2

/		
3.	-	
3.1	( )	272 660,9 . . .
3.2	( )	52,4 . . .
3.3	-	61,2 . . .
4.		
4.1	, , ,	5607,9 .
	:	
4.1.1		0 .
4.1.2		5607,9 .
4.1.3		, 0 .
4.2	( ) , ,	0,4

« » , .

( ) .



120

« ».

» ( ).

« » « » ( 11

, 9 ).

( 90%).

« », « » « »

».

1,

(

).

760

40%

, 29% -

, 25% -

6% -

«

» (32%

),

«

»

(21%

),

- «

» (18%

).

87%

; 90% -

; 95% -

; 93% -

4 , 381 .

« » - « » .

« » .

« » .

« » .

« » .

3

« »

3.1

« »

2018

· ,  
, ,

·

, , ,

·

« : » ·

, · ,

,

·

,

,

,

·

-

:

—

·

—

,

,

-

.

—

,

,

.

—

,

«

»

,

.

—

«

»,

«

».

—

,

.

, ,

,

,

.

,

( ).

,

,

,

.

,

.

,

,

.

,

,

,

.

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

VIP-

, ( , , ).

—

,

.

,

- . , ,

.

,

— .

,

.

« » ( . ), « » ( . ) « » ( . )

) « »

,

.

:

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

-

— ,

800

.  
 . - .  
 )  
 « » ,  
 « »  
 , , .  
 , , ,  
 ,  
 . - —  
 .  
 , , ,  
 .  
 .  
 ) ,  
 .  
 ,  
 « » ( . ), « » ( . )  
 « » ( . ),  
 - . - ,  
 : «  
 ... » 05.04.2009,

I.



1.1.

« »,

( ) ,

1.2.

II.

2.1.

· , ,

2.2.

· ,

· .

· , , , ,

2.3.

:

1) ( 72 )

· , ;

2) ( 72 100 )

- , ;

3) ( 100 )

-

2.4.

, : ,

1)

72 100 ;

2)

100 .

2.5.

, (

- ) ( ),

,

III.

· , ,

3.1.

· , ,

3.2.

· , , ,

3.3.

· , ,

3.4.

· , ,

· , ,  
( )

,

, ·

3.5.

500

IV.

4.1.

· , ,  
,

,

·

,

,

4.2.

,

4.3.

· , ,

500

·

4.4.

,

,

,

.

4.5.

-

«

»

-

-

«

»

( . ) ,

«

»

( . )

«

»

( .

) .

.

,

,

,

.

V.

5.1.

-

.

5.2.

,

.

5.3.

,

,

5.4.

-

,

,

,

,

,

5.5.

,

,

.

.

:

1.

-

.

.

-

.

.

,

,

PR -

.

2.

.

,

.

,

.

«

».

VIP -

.

3.

.

.

4.

.

,

,

.

,

5.

.

.

.

6.

,

.

3.2

«

»

«

»

3.1 —

,

	-	,
1.		,

	—
2.	,
3.	,
4.	,

« »,

—

« », « »

,

—

« », —

3.2.

3.2 —

« »

1.	7
2.	4
3.	85
4.	1214,11
5.	1133,40
6.	0,48
7.	10,00
8.	12

9.	, %	12
10.	, %	5

$$= (100 - 85) / 85 * 100 = 17,6\%$$

$$= 4 * 17,6 / 100 = 0,7$$

$$= 0,7 * 100 / 7 - 1,3 = 8,7 \%$$

$$= = 8,7\%.$$

$$105,63$$

$$V = V \cdot \cdot * /100, (1)$$

$$V \cdot -$$

$$V = 1214,11 * 8,7 / 100 = 105,63$$

$$= V * 1 \cdot, \quad (2)$$

$$1 -$$

$$1 = * / V , \quad (3)$$

$$-$$

$$1 = 1133,40 * 0,48 / 105,63 = 0,515$$

$$= 105,63 - 0,515 = 54,40 \quad . \quad .$$

,  
10 . . .

,  
« » :  
105,63 . . - 54,40 . . - 10 . . = 41,23 . .

« » ,  
« » ,  
.

« » ( . ),  
« » « » ( . )  
« » ( . ).  
, « », (

« » ( . ) « » ( . ),  
« » ,  
-  
-  
« » .

« » .  
-  
« » ,  
.  
-  
.



( ),  
 .  
 , « »  
 - « » ( .  
 ), « » ( . ) « » ( . ),

, .  
 ,  
 . ( ):

$$= 36000 .$$

26% - , :

$$36000 \cdot 26\% = 9360 .$$

3) : 5000 .

4) , , , -

100000 .

5) :

- 1000 .

- 1000 .

:

: 195 .

-1000 .

6) - 5000 .

- 1500 .

- 5000 .

, . - 1000 .

: 166 055 . .

- :

« » ( . ) - 10 . . +

;

« » ( . ) – 78,03 . . .

« » ( . ) – 78,03 . . .

« » ,

.

,

–

.

–

.

,

,

«

».

« »

,

.

-

,

.

.

1024

.

,

120

.

.

,

,

,

:

,

( 90%).

,

,

,

,

,

-

.

,

(

).

,

,

.

, ..

.

-

,

,

.

,

2018

« » ,  
,  
,  
« »  
.  
,  
,  
.  
,  
.  
,  
.  
,  
- ,  
,  
,  
,  
.  
« »  
,  
.  
, « » ( . ), « » ( .  
) « » ( . )  
« » ,  
,  
.  
,  
.  
« ».

- 1 . . . . .
  - 2 . . . . .
  - 3 . . . . .
  - 4 . . . . .
  - 5 . . . . .
  - 6 . . . . .
  - 7 . . . . .
  - 8 . . . . .
  - 9 . . . . .
  - 10 . . . . .
  - 11 . . . . .
- 2015. – 17. – . 318-323.
- 2016. – 3 (58). – . 7-13.
- 2013. – 320 .
- 2015. – 732 .
- 2013. – 172 .
- 2013. – 7. – 7. – . 117-126.
- 2016. – 363 .
- 2016. – 459 .

- // . : . – 2014. –
- 3.1. – . 13-21.
- 12 , . .  
 / . . // -  
 . — 2016. — 3 (75). — . 93–97.
- 13 , . : [ ] / ,  
 , , . . . — ∴ , 2016. –  
 752 .
- 14 , . . . . – ∴  
 « » , 2014. – 396 .
- 15 , . . , . . .  
 // . -  
 8(62), 2017. – . 64 – 72.
- 16 , . - . , / . .  
 - : , 2014. – 348 .
- 17 , . .  
 . - ∴ , 2013. – 170 .
- 18 , . - / . . - ∴  
 , , 2014. – 311 .
- 19 [ ]  
 ]. - . - :  
 <http://www.neiromarketing.ru/articles/99.htm> ( : 19.05.2018)
- 20 ’ , . : .  
 . - ∴ , 2016. – 324 .
- 21 « » [ ]  
 ]. - . - :  
 [https://rcokoit.ru/data/legal/samoobsledovanie\\_2017.pdf](https://rcokoit.ru/data/legal/samoobsledovanie_2017.pdf) ( : 10-  
 20.05.2018)

- 22 . . . . . , 2015. – 456 .
- 23 . URL: <http://marketopedia.ru>  
( : 18.03.2017).
- 24 , . . . . .
- « . . . . . » « . . . . . » // . – 2014. – 16 (262). – 4-15.
- 25 , . . . . . : // . . . . . – 2016. – 12 (73) – 283-287
- 26 - ., . . . . . , . . . . . : : 12- ., . . . . . – .: ., 12- ., 2016. – 928 .
- 27 , . . . . . : / 4- . - . [ . ]: , 2013. - 346 .
- 28 , . . . . . ( ) : . . . . . / . . . . . , . . . . . , . . . . . – .: ., 2014. – 799 .
- 29 , . . . . . : , 2016. – 608 .
- 30 , . . . . . . . . . . – .: , 2013.
- 31 , . . . . . // . . . . . , . . . . . – 2015. – 2. – 89-96.
- 32 , ., . . . . . . . . . . – .: , 2014. – 468 .
- 33 , . . . . . / ., . . . . . . / . . . . . – .: , 2014. – 759 .