



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 «Совершенствование системы сбыта как фактор повышения экономической эффективной деятельности торгового предприятия (на примере ООО «Фирма ОМ»)»

Исполнитель Сухина Любовь Васильевна

Руководитель к.г.н., доцент Аракелов Микаэл Сергеевич

«К защите допускаю»  
Заведующий кафедрой

доктор экономических наук, профессор

Темиров Денилбек Султангириевич

«18» января 2018 г.

Филиал Российского государственного  
гидрометеорологического университета в г. Туапсе

НОРМОКОНТРОЛЬ ПРОЙДЕН

«25» декабря 2017 г.

ПОДПИСЬ

РАСШИФРОВКА ПОДПИСИ

Туапсе

2018



«

»

.

«

»

**38.03.01 «**

**»**

( — )

«

(

«

»)»

. . . ,

«

»

\_\_\_\_\_

,

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2018 .

	.....	<b>3</b>
<b>1</b>		
	.....	<b>6</b>
1.1		
	.....	6
1.2		
	.....	10
1.3		
	.....	14
<b>2</b>	«            »	
	.....	<b>19</b>
2.1		
	«            »	19
2.2		
«            »	.....	30
2.3		
	«            »	34
<b>3</b>		
«            »	.....	<b>46</b>
3.1		
	.....	46
3.2		
	.....	51
	.....	<b>54</b>
	.....	<b>58</b>

—

.

,

,

.

,

,

.

.

.

,

,

,

,

.

,

.

,

.

,

—

,

,

,

.

(

)

,

.

,

.

,

,

( )

, . . .

,

.

(

,

)

,

(

,

,

).

—

. . . ,

. . . ,

. . . ,

. . . ,

. . . ,

. . . ,

. . . ,

. . . ,

. . . ,

. . . ,

. . . ,

. . . ,

. . . ,

. . . .

.

«

» -

,

.

.

«

».

:

—

;

—

;

—

«

»;

—

« »;

—

« ».

.

,

,

.

.

« ».

« ».

.

,

.

,

,

59

,

20

.

5

.



» [15, .15].

-

,

( ) , ,

.

,

[ 25, .75].

. . . ,

( , . .)

( )

,

( , ,

, ), ( ) ,

,

, , -

[19, .106].

[8, .148].

-

,

: , ,

,

,

, .

, ( )

.

[1, .103].

[14, .92].

.176).

(6,

[20, .18].

[22, .21].

[9, .49].

[ 3, .47]:

[11, .120].

- ( , );
- ( , );
- ( 10% , );
- « » ,
- ;
- , .

· ,  
 ,  
 [16, .25].

·  
 :  
 ·  
 ,

[1 2, . 81].

**1.2**

( - )

·  
 ,  
 ,



[4, .172].

( ) ,

[24, .66].

[13, .38].

:

’ ( )

’

.

:

,

,

,

,

,

.

:

,

,

.

,

15 25 %

.

,

.

.

,

,

.

,

,

,

- «

» [5, .31].

,

,

.

,

,

,

.

:

,

,

,

,

,

,

.

.

1.

( ),

( ).

2.

(

,

,

,

).

3.

(

,

)

(

).

4.

(

).

5.

[21, .67].

**1.3**

,

-

,

.

-

[7, .44]:

.) [18, .21].



« ,

».

[6, .55].

· , « » ,

· , , -

( )

· , , ·

· , - ,

) [22, .131]. (

· , - ·

· , - ·

· ,

2

« »,

2.1

-

« »

« »

,

,

,

,

,

,

.

,

,

.

,

,

.

: 352825,

,

,

, 33 .

« » -

,

,

.

- - .

,

,

« »

,

.

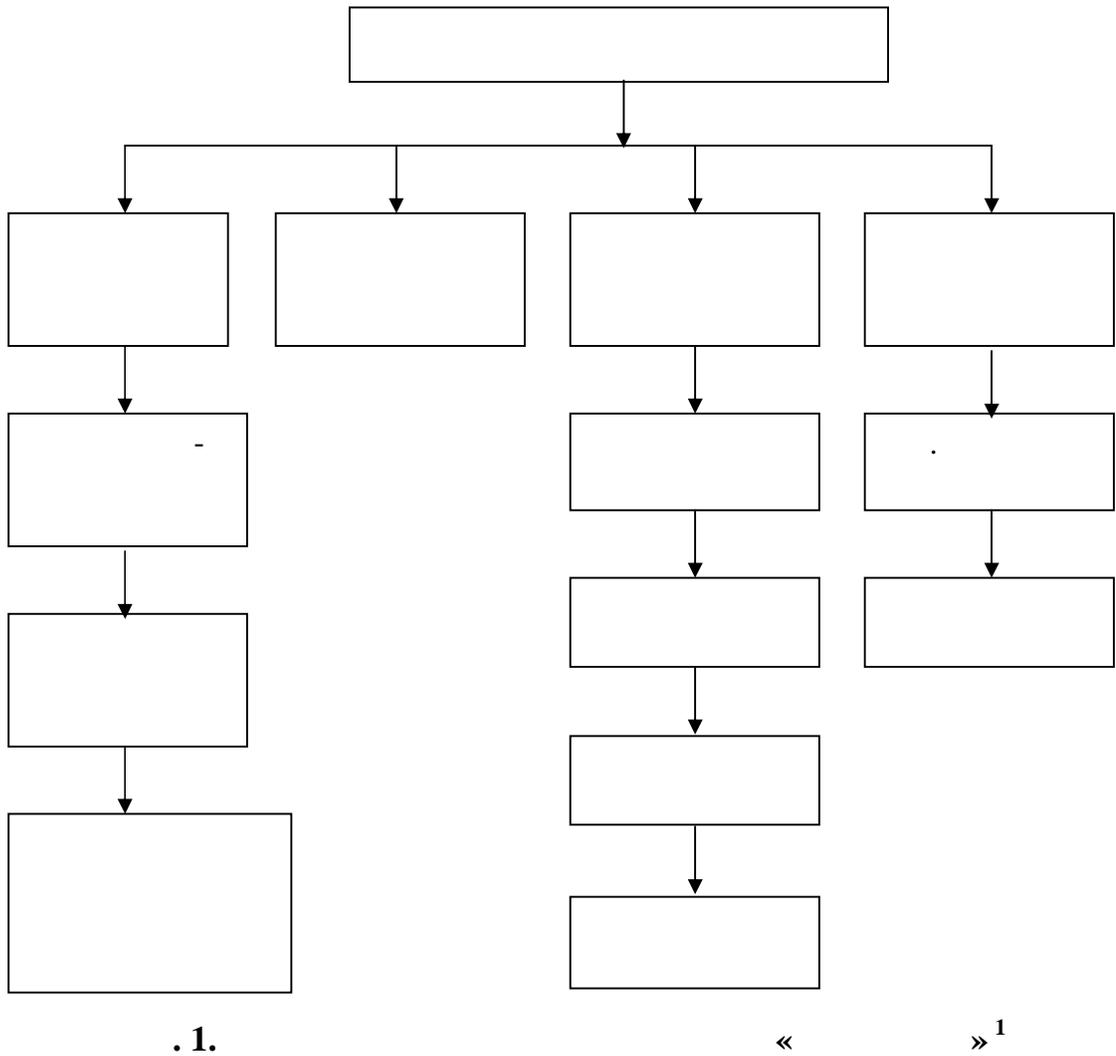
:

.

« »

,





:

—

,

—

,

—

,

—

,

---

1

— , — , — .

— , — .

— , — .

— ;

— ;

— .

— : « , ».

— «

» 31.12.2014, 31.12.2015, 31.12.2016, 31.12.2017, ( .1).

2016  
16 678 . .

2014 - 25%, 2015 - 30%, 2016 - 48%





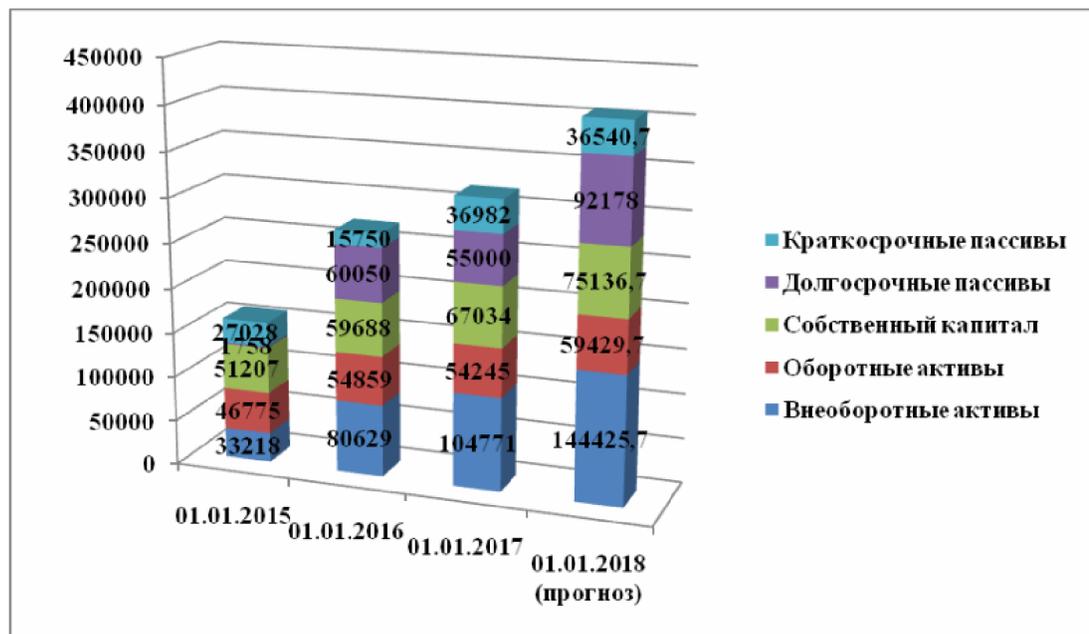
50%,

, 2015

0,44,

(104771, . .),

(67034,0 . .) ( . 2).



. 2.

4

. 3.

3

« »<sup>5</sup>

	01.01.2015	01.01.2016	01.01.2017	01.01.2018 ( )
	0,86	1,18	0,38	0,26
( )	1,30	2,23	1,08	1,14
	1,73	3,48	1,47	1,63
	0,42	0,71	0,32	0,39
( )		1,96	0,23	1,22

0,2,

10 %

(2014 - 1,73 2015 - 3,48 2016 - 1,47)

( . 4).

4

« »<sup>6</sup>

	01.01.2015	01.01.2016	01.01.2017	01.01.2018 ( )
, %	6,50%	6,52%	6,88%	7,03%
, %		14,22%	18,19%	16,27%
, %	152,39%	124,65%	182,23%	182,93%
, %	20,60%	14,37%	21,24%	19,47%
, %		15,26%	15,85%	26,24%
, %	12,05%	5,82%	7,25%	5,67%
, %	10,28%	7,51%	13,54%	13,55%
	21,94%	27,97%	21,56%	22,94%
, %	28,11%	38,84%	27,48%	29,77%

2015-

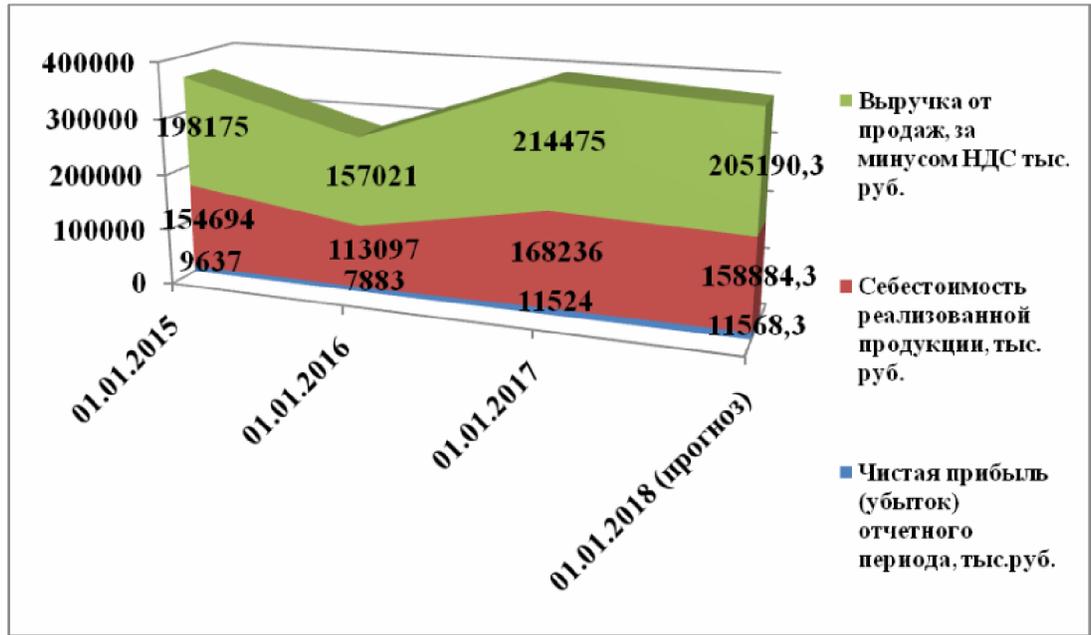
2016

2016

2016

214475,0

. 3.

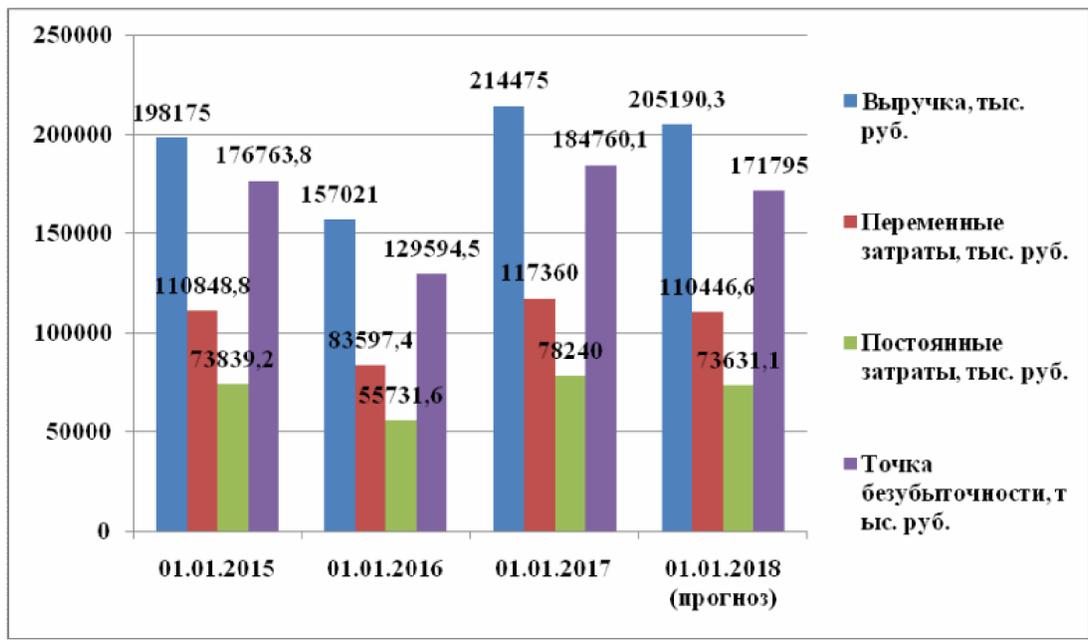


. 3.

7

. 4

7



. 4.

8

« »,

. 5.

5

« »<sup>9</sup>

	01.01.2015	01.01.2016	01.01.2017	01.01.2018 ( )
	198175,0	157021,0	214475,0	206190,3
	13427,0	17692,0	18875,0	22112,7
	9637,0	7883,0	11524,0	11568,3
, %	6,78%	11,27%	8,80%	10,72%
	50549,0	53525,0	66820,0	66321,0
, %	392,05%	293,36%	320,97%	310,90%
%	26,56%	33,05%	28,25%	33,34%
	51207,0	59688,0	67034,0	75136,7

8  
9

, %	26,22%	29,64%	28,16%	29,43%
	1698,0	60500,0	55000,0	92368,0
	1,0	2,0	1,8	2,2
	0,0	0,0	0,0	0,0
	0,0	0,0	0,0	0,0
	0,0	0,0	0,0	0,0
	0,0	0,0	0,0	0,0
	15,0%	14,3%	14,4%	14,3%

- ,  
 ,  
 .  
 , ,  
 214475,0 . , .  
 11524,0 . .  
 ,  
 .  
 .

## 2.2

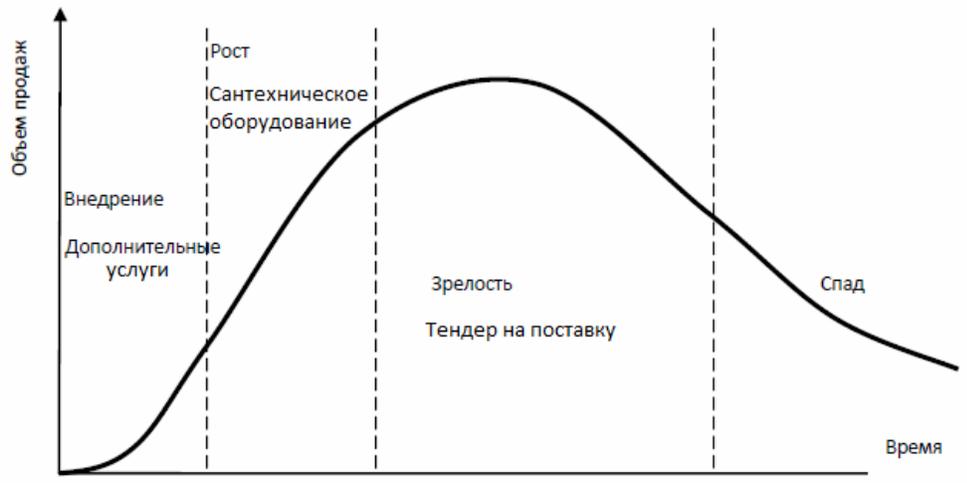
« »

,  
 ,  
 . « »  
 - ;  
 ;  
 « »  
 ,

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

, , .).  
 « »  
 :  
 ;  
 ;  
 ( 1 );  
 ;  
 ;  
 .  
 , .  
 :  
 ,  
 .  
 :  
 :  
 .  
 :  
 .  
 « », . .

( .5).



.5.

« »<sup>10</sup>

, ,  
- , - .  
« »  
:  
- , BTL  
;  
- , BTL  
- , .  
- , BTL ;  
- ;  
- , ,  
- . . .  
- ;  
- , BTL ,  
- ;  
- PR-  
- ;  
- , BTL ;  
- ,  
- ;  
- .  
«

» :

— ( : ,

);

— ( , - ,

);

— ;

— ( : ,

);

— ( , « » .)

« »

,

,

### 2.3

« »

.

,

,

(

), ..

.

,

,

,

,

,

.

:

,

, , . « »  
 — ,  
 , . ,  
 , , .  
 , . « »  
 « »  
 « » ( . 6).

**6**

« »  
11

/	« »	« »	
		« »	« »
1. ,			
1.1.			
1.2.			
1.3.			
1.4.			
2. ,			
2.1.	’	28,15	28,90
2.2.			28,20

2.3.				
3. ,				
3.1.		60	65	65
3.2.		30	25	20
3.3.		10	10	15
4. ,				
4.1.				
4.2.				
4.3.				
4.4.				

« »

.7, ,

,

.

« »

12

/		.	« »					
					« »		« »	
1. ,								
1.1.		0,095	5	0,475	5	0,475	5	0,475
1.2.		0,052	5	0,26	5	0,26	5	0,26
1.3.		0,058	4	0,29	5	0,29	4	0,232

1.4.		0,3	4	1,2	5	1,5	5	1,5
2. ,								
2.1.		0,076	5	0,38	3	0,228	4	0,304
2.2.		0,066	5	0,33	5	0,33	4	0,264
2.3.		0,098	5	0,49	5	0,49	4	0,392
2.4.		0,065	5	0,325	5	0,325	4	0,26
3. ,								
3.1.		0,045	4	0,18	5	0,225	5	0,225
3.2.		0,025	5	0,125	4	0,1	3	0,075
3.3.		0,024	4	0,096	4	0,096	3	0,072
4. ,								
4.1.		0,005	4	0,2	5	0,25	3	0,15
4.2.		0,035	5	0,175	4	0,14	4	0,14
4.3.		0,02	4	0,08	5	0,1	5	0,1
		1	65	4,6	65	4,8	58	4,4

, « »

« » 4,6 .

« » 4,8 , « »

4,4 . ,

.

, ( . 8).

: 1 - « » 5 « ».

,

,

( , ),

,

( , ,

.).

« »

13

	« »	« »	« »
	4	4	5
	1	1	2
	5	3	4
	4	5	6
	1	1	1
	1	1	1
	1	1	1
	5	5	3
-	5	4	4
(1-5)	3	2,7	3

« » « ».

9

- « »

14

-			
	« »	« »	« »
	5% -10%	5% -7%	5% -8%
	1	1	1
	5	5	3
(1-5)	3	3	2

,

, « »

« », .

. 10

.

10

« »

15

	« »	« »	« »
	, ,	, ,	, ,

14

15

, « »

. ,

« »,

,

« »

, . « » ,

- , .

« »

,

« »

,

.

,

.

« »

.

,

« »:

—

;

—

;

—

;

—

;

—

;

—

;

—

.

SNW- ( . 11).

« », , ,

11

SNW- « »<sup>16</sup>

/				
		S	N	W
1		+		
2		+		
3		+		
3.1			+	
3.2		+		
3.3		+		
3.4	( , . . )		+	
3.5		+		
4		+		
5	( , ( : )		+	
6	( , : )	+		
6.1			+	
6.2		+		
7		+		
8				+
9	( , : )		+	
9.1	1 -	+		
9.2			+	
9.3			+	
10	( , : )		+	
10.1			+	
10.2		+		
10.3			+	
11		+		
12	( . . )	+		

<sup>16</sup>

13	,			+
14	( )		+	
15			+	
16			+	
17	( ), :		+	
17.1			+	
17.2			+	
17.3			+	
17.4		+		
18	( ),		+	
18.1			+	
18.2		+		
19	( )		+	
20				+
21			+	
22		+		
23			+	

SNW-

, « »

,

.

, ,

.

SWOT-

.

« »

. 12-14.

« »<sup>17</sup>

-	- ,	
	- +	.

« »<sup>18</sup>

	-	
	- ,	, .
	- ,	, ,

« »<sup>19</sup>

	,	.
	+	
	,	.

« »

.

SWOT-

,

,

SWOT ( . 15),

,

,

.

---

18

19

SWOT-

« »<sup>20</sup>

		(O):	(T):
		1.	1.
		2.	2.
			.
	(S):	S O:	S T:
	1.	1.	1.
	2.	2.	2.
		3.	2.
		,	
	(W):	W O:	W T:
	1.	1.	1.
	2.	2.	2.
	2.	3.	3.

,

,

.

:

STEP -

( .16).

STEP-

« »<sup>21</sup>

	*
1. : ; , ; .	+2 -5 - 2
2. : ; ; ; .	+3 +4 +4 -1
3. : ; ; ;	+2 -5 -5 +2
4. : ; - .	-3 +5

\* -1 -5:  
\* 1 5:

22,

21.

---

21

**3**

« »

**3.1**

2016 . 2017 .

« » 7,2%,

, « » ,

,

« ».

,

« »

,

, 18 ( )

: 2018 .

2018 .

,

,

,

,

POS -

« » ,

,

« »

-

.

2018 .

15-20%

2016-2017 .

.

« »,

:

-

( 23 55 ,

« »/« »,

: « »,

« », « »);

— (

( ),

, 43% - ,

,

/ / ,

);

— - ( , ,

, ).

/ ,

.

« »

« »

,

,

« »

.

, citybox, .) ( , /

« »

,

( . 17):

— « » -

.

- .

— « » -

.

— « » -

.

— « » -

.



- « +»

- «1+1=3»

- « »

- « »

« ».

: «50% », «

». , :

/

« ».

:

( )

01.02.18 31.08.17 .

50% .

« », ,

20% .

(

) .

: ( ),

,

- .

« » - :«

« » -

50%

,

,

.

!»

« ».

10.02.2018 . 10.09.2018 .

.

:

,

« », 10<sup>2</sup>,

: J. Delafon, Gustavsberg, Vidima,

Roca.

,

,

,

,

,

.

« » — : «

,

.

« »,

,

.

,

,

!»

« +».

15.02.2018 . 15.09.2018 .

« »

« +»

« ».

,

. 18.

« ».

,

,

.

,

..

5% 7% ,

.

« ».

« »

7%.

,

«

».

,

«

»<sup>23</sup>

/	
1	
2	:
3	:
4	
5	
6	
7	
8	
9	
10	« »
11	:

: ( 3 6,  
 ); POSM- (  
 ); , .

**3.2**

« » . 19.

---

23



« » 25

	2017 ., .	2018 ., . ( )	2018 ., . ( )
	206190,3	237118,8	247428,4
	158884,3	182716,9	190661,2
	0	1069,8	1069,8
	11568,3	13303,5	13882,0
	-	1735,2	2313,7
% ,	-	162,2	216,3
.,	-	1,0	0,9

2016-2017 .,

1.

214475,0 . , ,  
11524,0 . .

50%,  
, 2015 0,44,

(2014 - 1,73 2015 - 3,48 2016 - 1,47)

2016 . 2015-  
, 2016  
2016 , 214475,0 . . 2017

2. « »  
- ;  
;

« » ,  
.  
,  
( ) ,  
, — .  
« »  
, . ,  
,  
3. « » .  
,  
« »,  
,  
.  
« »  
, . « » ,  
- , .  
« » .  
,  
« »  
,  
.  
,  
« »  
.  
4. SWOT- ,

5. STEP-

« »,  
:  
- ;  
- ;  
:  
3, 5,  
, Direct-mail;  
- « », « »,  
« +».

15%,  
1735,2  
162,2%, 1  
(+20%)

1. . . . . I: . . . / . . .  
 . - 3- . . . . - : -  
 , 2012. - 274 .
2. . . . : . . . . - 2- . /  
 . . - : . . . , 2014. - 804 .
3. . . . : . . . - 3- . . . . - :  
 , 2014. - 736
4. . . . . . . : . . . /  
 . . . , . . . . - : . . . , 2015. - 214 .
5. . . . : . . . . / . . . . - :  
 , 2013. - 224 .
6. . . . : . . . : . - : . ,  
 2013. - 672 .
7. . . . . : . . . , . ,  
 : . . . / . . . . - : . ,  
 2014. - 320 .
8. . . . : . . . .  
 / . . . . - 3- . . . . - : . - , 2014. -  
 312 .
9. . . . : . - 2- . . . . - :  
 - , 2013. - 334 .
10. . . . : . . . / . . . .  
 - : . . . . « . . . » , 2015. - 688 .
11. . . . -  
 . - ; 2014 . - 517 .
12. . . . : . . . / . . .  
 . . . . . - : . . . , - , 2013. - 244 .

13. „ „ . . - . :  
 , 2012. – 562 .
14. . . . - : « » , 2014. - 896 .
15. . : . - . : «  
 » , - . , 2013. – 702 .
16. . . . - . : - , , 2015. -  
 528 .
17. . . . - - - : . « » ,  
 2015. - 700 .
18. . „ . . : .  
 . - . : , , 2013. - 324 .
19. . . . - . : ,  
 2014. - 320 .
20. . . . - - - : . « » , 2015 . -  
 210 .
21. : : . / . . . .  
 . . . . - . : - , 2013. - 256 .
22. : . / . . . . — 2 ,  
 . . - . : - , 2013. - 638 .
23. . - . 99 . - 3-  
 / . . - . : , 2014. - 254 .
24. . „ . . . . - . :  
 , 2014. - 528 .
25. . „ P.C. : . . - . :  
 « - » . 2014. – 296 .