



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.	
	РАСШИФРОВКА ПОДПИСИ

Туапсе
2018



«

»

.

«

»

38.03.01 «

»

(—)

«

(

«

)»

... ,

«

»

,

« ____ » _____ 2018 .

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

—

.

,

,

.

,

,

.

.

.

,

,

,

,

.

,

.

,

.

,

—

,

,

,

.

(

)

,

.

,

.

,

,

()

, . . .

,

.

(

,

)

,

(, ,

).

— . . . ,

. . . ,	. . . ,	. . . ,	. . . ,	. . . ,
. . . ,	. . . ,	. . . ,	. . . ,	. . . ,
. . . ,	. . . ,	. . . ,	.	.

« » -

,

.

.

« ».

:

—

;

—

;

—

« »;

—

« »;

—

« ».

.

,

,

.

.

« ».

« ».

.

,

.

,

,

59

,

20

.

5

.

1

1.1

[2, .21].

[17, .143].

- «

(

)

(

)

» [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

-
 ()
 ·
 ,
 ,

[18, . 140].

– , .
– , .
– :
– , ,
– , .
– , .
– , .

[23, . 87].

– .
– [10, .36]:
– ,
– (;
– (;
– ,
– ;
–);

[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 .

« » -

,

,

.

- - .

,

,

« »

,

.

:

.

« »

,

—
—
—
—

2016

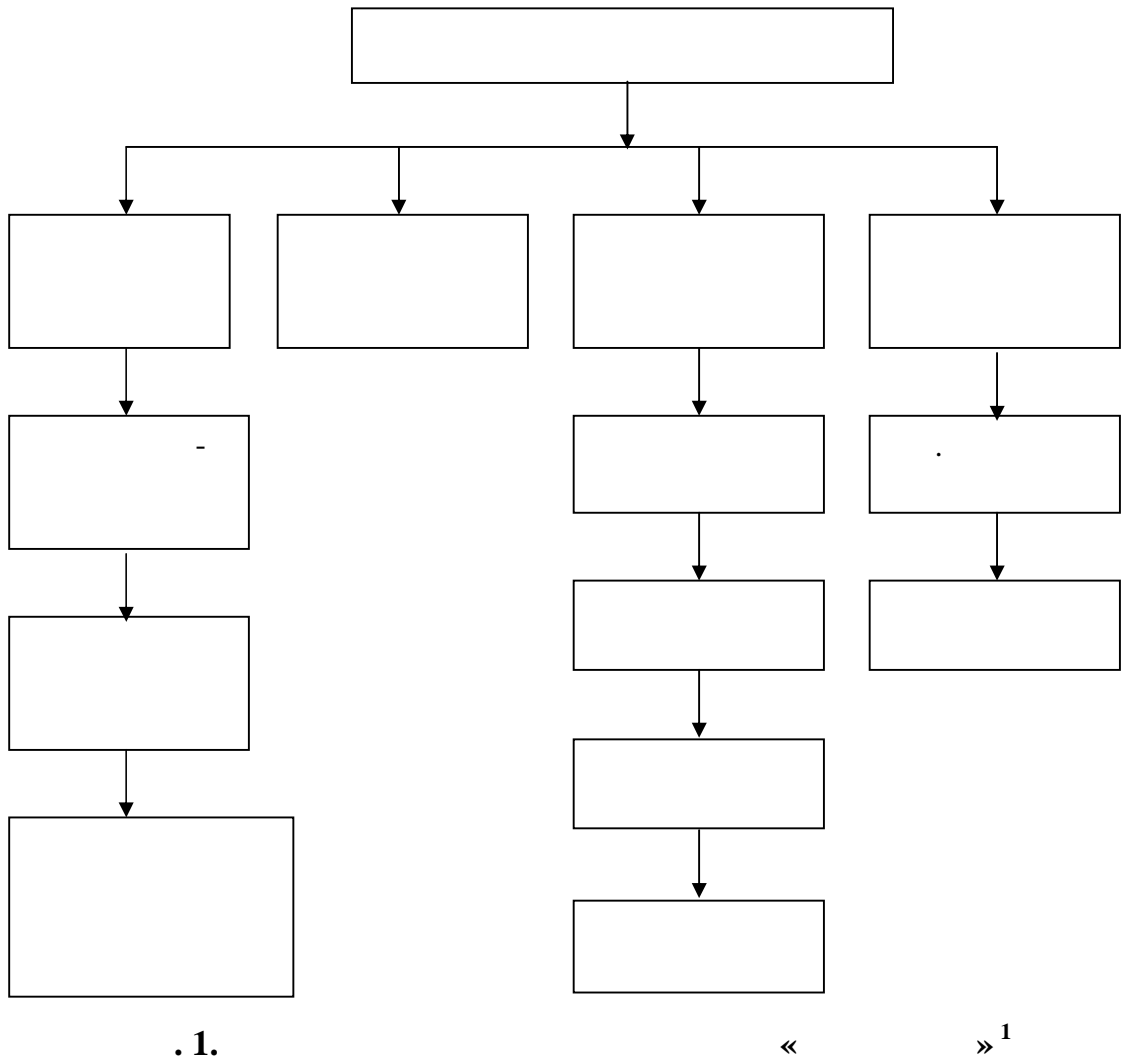
« »

40

.1.

5

20



:

—

,

—

,

—

,

—

,

1

— , — , — .
— , — .
— , — .
— :
— ;
— ;
— .
— : «
— ,
— ».
—
— .
— «
» 31.12.2014, 31.12.2015, 31.12.2016, 31.12.2017,
(.1).

2016
16 678 . .

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

« »
2014-2016 , . .²

	01.01.2015	01.01.2016	01.01.2017	01.01.2018 ()
1.	33218,0	80629,0	104771,0	144425,7
2.	46775,0	54859,0	54245,0	59429,7
2.1.	11065,0	13499,0	14161,0	16004,3
2.2.	11795,0	16678,0	25781,0	32070,7
2.3.	23257,0	18519,0	14089,0	9453,7
2.4.	658,0	6163,0	214,0	1901,0
	79993,0	135488,0	159016,0	203855,3
1.	51207,0	59688,0	67034,0	75136,7
2.	1758,0	60050,0	55000,0	92178,0
2.1.	1698,0	60000,0	55000,0	92201,3
2.2.	60,0	50,0	0,0	-23,3
3.	27028,0	15750,0	36982,0	36540,7
3.1.	0,0	500,0	0,0	166,7
3.2.	27028,0	15250,0	36982,0	36374,0
3.3.	0,0	0,0	0,0	0,0
	79993,0	135488,0	159016,0	203855,3

-
-
-
-

. 2.

2

« »³

	01.01.2015	01.01.2016	01.01.2017	01.01.2018 ()
	0,64	0,44	0,42	0,37
()	0,56	1,27	1,37	1,71
	1,41	0,68	0,52	0,41
	1,78	0,79	0,73	0,58
	0,34	-0,17	-0,31	-0,41
	1,78	2,90	1,22	1,43
	0,55	0,69	0,75	0,79
	0,03	0,50	0,45	0,55
	0,00%	0,66%	0,00%	0,13%
	93,89%	20,12%	40,21%	28,26%

() -

3

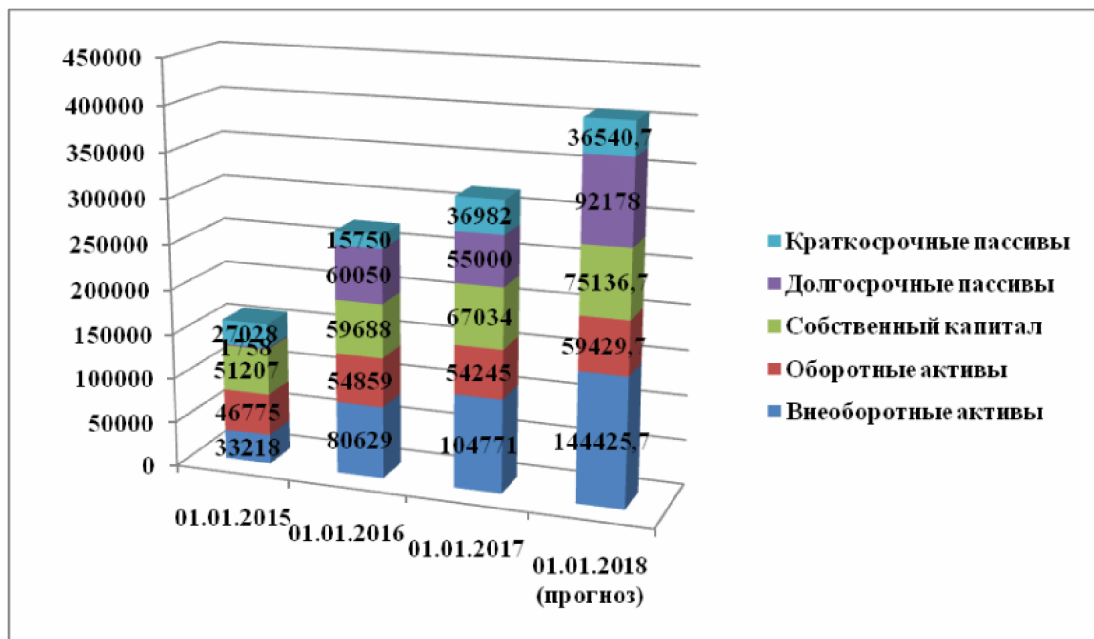
50%,

, 2015

0,44,

(104771, . .),

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



. 2.

4

. 3.

3

« »⁵

	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

« »⁶

	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%

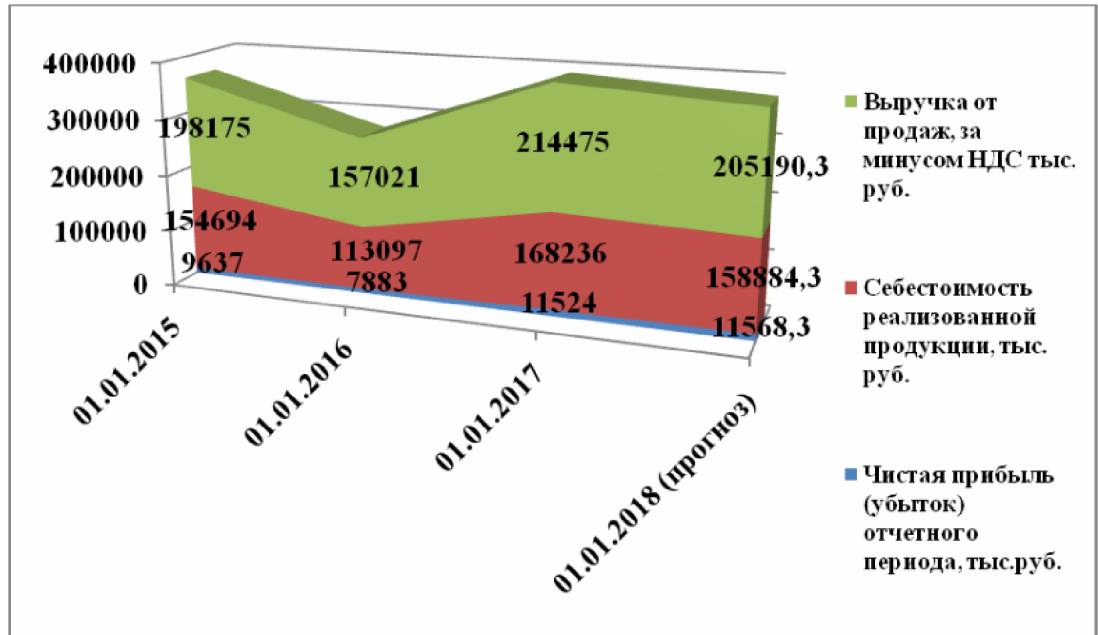
2015-

2016

2016

2016, 214475,0

. 3.

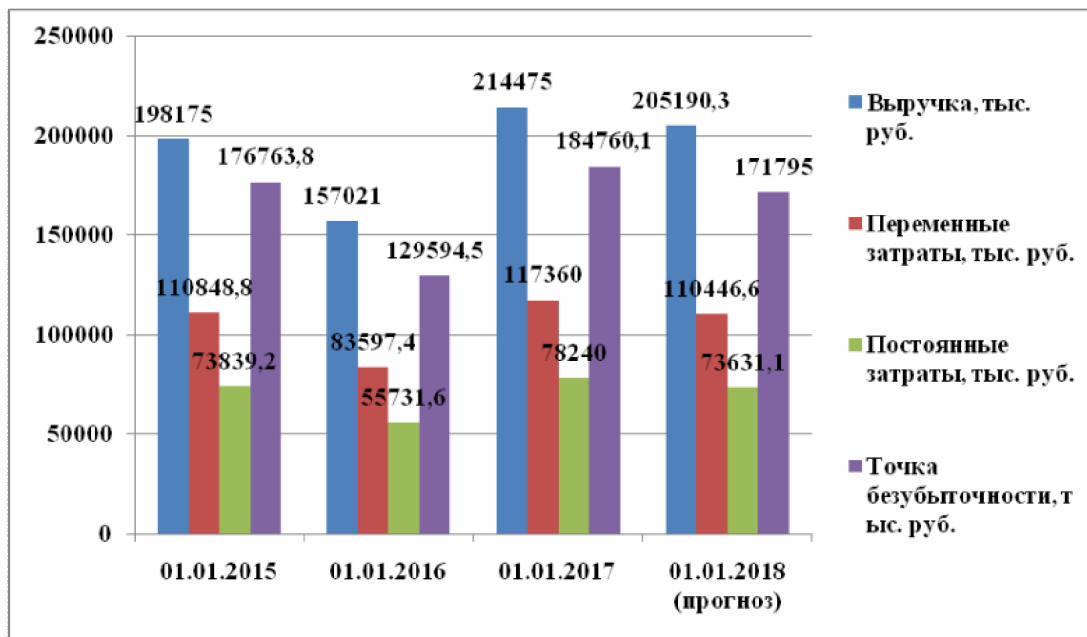


. 3.

7

. 4

7



. 4.

8

« »,

. 5.

5

« »⁹

	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

« »

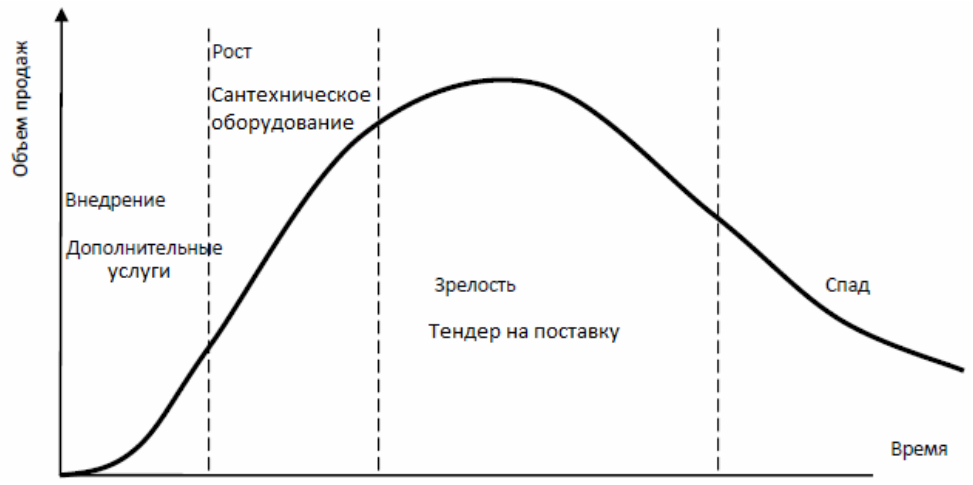
« »

« »

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

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

(.5).



.5.

« »¹⁰

, ,
- .
« »
:
- , 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- « »¹⁶

/				
		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	(. .)	+		

¹⁶

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.

« »¹⁷

-	- ,	
	- +	.

« »¹⁸

	-	
	- ,	, .
	- ,	, ,

« »¹⁹

	,	.
	+	
	,	.

« »

.

SWOT-

,

,

SWOT (. 15),

,

,

.

18

19

SWOT-

« »²⁰

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

(.16).

STEP -

STEP-

« »²¹

	*
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):

— « » -

.

- .

— « » -

.

— « » -

.

— « » -

.

— «

» -

« »²²

/			3 6			Direct-mail () ,	POSM (,) « »

:

— ;

— ;

— , 3;

— , 5;

— (20);

— (30);

— ;

— Direct-mail.

« »:

— «50% !»

— « »

22

- « +»

- «1+1=3»

- « »

- « »

« ».

: «50% », «

». , :

/

« ».

:

()

01.02.18 31.08.17 .

50% .

« », ,

20% .

(

) .

: , (),

,

- .

« » - :«

« » -

50%

,

,

.

!»

« ».

10.02.2018 . 10.09.2018 .

. : ,

« », 10²,

: J. Delafon, Gustavsberg, Vidima,

Roca.

, ,

, ,

, .

« » — : «

,

.

« »,

,

.

,

,

!»

« +».

15.02.2018 . 15.09.2018 .

« »

« +»

« ».

. 18.

« ».

, , . ,

..

5% 7% ,

.

« ».

« »

7%.

,

«

».

,

«

»²³

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

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

3.2

« » . 19.

23

« » 24

						Direct -mail	POSM ()
	0	0	0	0	0	10 100	0
	12 500	0	55 000	0	14 100	10 100	12 500
	12 500	0	55 000	10 200	14 100	10 100	12 500
	0	0	0	10 200	0	10 100	0
	0	45 100	55 000	0	0	10 100	0
	18 750	45 100	55 000	0	14 100	10 100	18 750
	18 750	45 100	55 000	10 200	14 100	10 100	18 750
	18 750	45 100	55 000	14 600	14 100	10 100	18 750
	0	0	55 000	0	14 100	10 100	0
	0	0	0	0	0	10 100	0
	0	64 200	0	10 200	14 100	10 100	0
	0	0	55 000	14 600	14 100	10 100	0
	81 250	244 600	440 000	70 000	112 800	121200	81 250
:						1 069 850	

1 . 69 . 850 .

15-20% 2016-2017 . ,
 (15%)
 (20%) (. 20).

« » 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 .