

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ
БЕЛОРУССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИНСТИТУТ ЖУРНАЛИСТИКИ
ФАКУЛЬТЕТ ЖУРНАЛИСТИКИ
Кафедра технологий коммуникации**

ГАБАЙ
Вероника Дмитриевна

PR-ТЕХНОЛОГИИ В РЕСТОРАННОМ БИЗНЕСЕ

Дипломная работа

Научный руководитель:
старший преподаватель
Т.В. Ковалевич

Допущена к защите

«__» _____ 2017 г.

Зав. кафедрой технологий коммуникации

кандидат философских наук, доцент И.В. Сидорская

Минск, 2017

ОГЛАВЛЕНИЕ

РЕФЕРАТ	3
ВВЕДЕНИЕ.....	6
ГЛАВА 1. АНАЛИЗ И ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА ПРЕДПРИЯТИЙ НОРЕСА.....	10
1.1. Предприятия HoReCa – особенности функционирования.....	10
1.2. Отличие потребителей HoReCa от потребителей розничной торговой сети.....	13
ГЛАВА 2. PR-ТЕХНОЛОГИИ В НОРЕСА. ПОЛОЖИТЕЛЬНЫЕ ЧЕРТЫ ЗАВЕДЕНИЙ НОРЕСА В ЗАРУБЕЖНЫХ СТРАНАХ.....	21
2.1. Определение понятия «public relations» и его роль в HoReCa.....	21
2.2. Применение PR-технологий в заведениях HoReCa. Плюсы зарубежных заведений.....	30
ГЛАВА 3. РАЗРАБОТКА PR-МЕРОПРИЯТИЙ ДЛЯ СЕТИ РЕСТОРАНОВ ГОРОДА ВИТЕБСКА	42
3.1. Характеристика ресторанной сети города Витебска	42
3.2. Разработка PR-стратегии для сети ресторанов города Витебска	47
3.3. Анализ результатов проведенных мероприятий в сети ресторанов г.Витебска	50
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	56
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ	59
ПРИЛОЖЕНИЯ.....	63

РЕФЕРАТ

Дипломная работа: страниц – 55, источников – 51, приложений – 5.

PR-ТЕХНОЛОГИИ, NORECA, РЕСТОРАН, ОБСЛУЖИВАНИЕ, СЕТЬ РЕСТОРАНОВ, РЕСТОРАН, АНАЛИЗ, ТОРГОВАЯ СЕТЬ

Объект исследования – репутация сети ресторанов, коммуникации во внутренней и во внешней среде ресторанного бизнеса

Предмет исследования – эффективность PR-технологий в ресторанном бизнесе, специфика работы специалиста по связям с общественностью в сети ресторанов г. Витебска.

Целью написания настоящей работы является исследование PR-технологий в ресторанном бизнесе.

Методы исследования: общие и частные методы, включая дедукцию, метод обобщения, а также теоретический анализ литературы по теме исследования, анализ СМИ, социологический опрос посетителей сети ресторанов г. Витебска, метод математической и статистической обработки результатов.

Полученные результаты и их новизна: обобщен отечественный и зарубежный опыт организации услуг в сфере ресторанного бизнеса и выявлены современные тенденции их развития; обоснованы критерии и требования к формированию ресторанных комплексов городов на примере сети ресторанов г. Витебска, даны прогнозы изменения динамики их развития; разработаны рекомендации по совершенствованию PR методов управления сферой услуг предприятий общественного питания: сформулированы и предложены процедуры и методики анализа потенциала ресторана.

Новизна работы заключается в анализе и обобщении полученных данных о специфике PR-технологий в ресторанном бизнесе.

Область возможного практического применения: разработанный комплексный подход может быть использован в процессе совершенствования деятельности и увеличения прибыли сети ресторанов г. Витебска.

Автор работы подтверждает достоверность исследования, а также объективность ссылок на источники, использованных в работе.

Габай В.Д.
