

**МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ
БЕЛОРУССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИНСТИТУТ ЖУРНАЛИСТИКИ
ФАКУЛЬТЕТ ЖУРНАЛИСТИКИ**

Кафедра технологий коммуникации

ЛАПКОВСКАЯ
Анастасия Олеговна

**КОММУНИКАЦИЯ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ
В СФЕРЕ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ**

Дипломная работа

Научный руководитель:
кандидат филологических наук,
доцент Т.С. Николина

Допущена к защите

«___» _____ 2018 г.

Зав. кафедрой технологий коммуникации

кандидат философских наук, доцент И.В. Сидорская

Минск, 2018

РЕФЕРАТ ДИПЛОМНОЙ РАБОТЫ

Дипломная работа содержит: 74 страницы, 37 источников, 22 приложения.

ОБЩЕСТВЕННОЕ ПИТАНИЕ, ЗАВЕДЕНИЯ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ, РЫНОК ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ, СФЕРА ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ, ПИЦЦЕРИИ, СЕТЬ ПИЦЦЕРИЙ, «ПИЦЦА ТЕМПО», *DOMINO'S*, КОММУНИКАЦИЯ, КОММУНИКАЦИЯ С ПОТРЕБИТЕЛЯМИ, ОНЛАЙН-КОММУНИКАЦИЯ, ОФЛАЙН-КОММУНИКАЦИЯ, ПОТРЕБИТЕЛИ.

Объект исследования дипломной работы – коммуникация заведений общественного питания на примере сети пиццерий «Пицца Темпо» и сети пиццерий франшизы *Domino's* с потребителями

Предмет исследования – эффективные технологии коммуникации заведений общественного питания с потребителями.

Цель дипломной работы – определить эффективные технологии коммуникации с потребителями действующих на территории Республики Беларусь заведений общественного питания на примере сети пиццерий «Пицца Темпо» и сети пиццерий франшизы *Domino's*.

Методы исследования: анализ, контент-анализ, классификация, наблюдение, сопоставление, описательный метод.

Полученные результаты и их новизна: изучено понятие общественного питания, изучена специфика сферы общественного питания на территории Республики Беларусь, выявлены используемые и эффективные технологии онлайн- и офлайн-коммуникации с потребителями в сфере общественного питания, проведен контент-анализ инструментов онлайн коммуникации, а также социологический опрос на тему потребления и отношения потребителей к заведениям общественного питания, предложены способы оптимизации коммуникации с потребителями для сетей пиццерий «Пицца Темпо» и *Domino's*.

Новизна дипломной работы заключается в том, что впервые в отечественной практике предметом научного исследования являются эффективные технологии коммуникации заведений общественного питания с потребителями.

Область возможного практического применения: результаты дипломной работы могут быть применены заведениями общественного питания, для оптимизации коммуникации с потребителями.

Автор работы подтверждает достоверность материалов дипломной работы, а также самостоятельность её выполнения.

Лапковская А.О

РЭФЕРАТ ДЫПЛОМНАЙ ПРАЦЫ

Дыпломная праца займае: 74 старонакі, 37 крыніц, 22 прыкладання.

ГРАМАДСКАЕ ХАРЧАВАННЕ, УСТАНОВЫ ГРАМАДСКАГА ХАРЧАВАННЯ, РЫНАК ГРАМАДСКАГА ХАРЧАВАННЯ, СФЕРА ГРАМАДСКАГА ХАРЧАВАННЯ, ПІЦЭРЫІ, СЕТКА ПІЦЭРЫЙ, «ПІЦЦА ТЕМПО», *DOMINO'S*, КАМУНІКАЦЫЯ, КАМУНІКАЦЫІ СА СПАЖЫЎЦАМІ, АНЛАЙН-КАМУНІКАЦЫЯ, АФЛАЙН-КАМУНІКАЦЫЯ, СПАЖЫЎЦЫ.

Аб'ект даследавання дыпломнай працы - камунікацыя устаноў грамадскага харчавання на прыкладзе сеткі піцэрыі «Піца Тэмпа» і сеткі піцэрыі франшызы *Domino's* з спажывальцамі. Предмет даследавання — эфектыўныя тэхналогіі камунікацыі ўстаноў грамадскага харчавання з спажывальцамі.

Мэта дыпломнай працы - вызначыць эфектыўныя тэхналогіі камунікацыі са спажывальцамі дзеючых на тэрыторыі Рэспублікі Беларусь устаноў грамадскага харчавання на прыкладзе сеткі піцэрыі «Піца Тэмпа» і сеткі піцэрыі франшызы *Domino's*.

Метады даследавання: аналіз, кантэнт-аналіз, класіфікацыя, назіранне, супастаўленне, апісальны метад.

Атрыманыя вынікі і іх навізна: вывучана паняцце грамадскага харчавання, вывучана спецыфіка сферы грамадскага харчавання на тэрыторыі Рэспублікі Беларусь, выяўлены эфектыўныя тэхналогіі анлайн- і афлайн-камунікацыі са спажывальцамі ў сферы грамадскага харчавання, праведзены кантэнт-аналіз інструментаў анлайн-камунікацыі, а таксама сацыялагічны апытанне на тэму спажывання і адносіны спажывальцаў да устаноў грамадскага харчавання, прапанаваны спосабы аптымізацыі камунікацыі са спажывальцамі для сетак піцэрыі «Піца Тэмпа» і *Domino's*.

Навізна дыпломнай працы складаецца ў тым, што ўпершыню ў айчыннай практыцы прадметам навуковага даследавання з'яўляюцца эфектыўныя тэхналогіі камунікацыі ўстаноў грамадскага харчавання з спажывальцамі.

Вобласць магчымага практычнага прымянення: вынікі дыпломнай працы могуць быць ужытыя ўстановамі грамадскага харчавання, для аптымізацыі камунікацыі са спажывальцамі.

Аўтар працы пацвярджае пэўнасць матэрыялаў дыпломнай працы, а таксама самастойнасць яе выканання.

Лапкоўская А.А

ABSTRAKT

Die Diplomarbeit umfasst 74 Seiten und enthält 37 literarische Quellen sowie 22 Anlagen.

GEMEINSCHAFTSVERPFLEGUNG, VERPFLEGUNGSBETRIEB, CATERING-MARKT, GASTRONOMIE, PIZZASTUBEN, PIZZERIENKETTE, «PIZZA TEMPO», DOMINO'S, KOMMUNIKATION, KOMMUNIKATION MIT KONSUMENTEN, ONLINE-KOMMUNIKATION, OFFLINE-KOMMUNIKATION, KONSUMENTEN.

Forschungsobjekt – Kommunikation mit Konsumenten von Verpflegungsbetrieben an den Beispielen der Pizzerienkette «Pizza Tempo» und der Pizzerienkette der Selbstbeteiligung *Domino's*.

Forschungsgegenstand – effiziente Technologien der Kommunikation von Verpflegungsbetrieben mit den Konsumenten.

Ziel der Arbeit sind die effiziente Technologien der Kommunikation mit den Konsumenten von in der Republik Belarus existierenden Verpflegungsbetrieben an den Beispielen der Pizzerienkette «Pizza Tempo» und der Pizzerienkette der Selbstbeteiligung *Domino's* zu bestimmen.

Forschungsmethoden: Analyse, Kontent-Analyse, Klassifikation, Beobachtungsmethode, Komparationsmethode, Beschreibungsmethode.

Erhaltene Leistungen und ihre Neuheit: der Begriff der Gemeinschaftsverpflegung und die Besonderheiten der Gastronomie in Belarus wurden erforscht, die verwendbaren und effizienten Technologien der online- und offline-Kommunikation mit den Konsumenten in der Gastronomie wurden identifiziert, die Kontent-Analyse der Online-Kommunikationsinstrumenten sowie die soziologische Umfrage über den Konsum und die Beziehung der Konsumenten zu den Einrichtungen der Gastronomie wurden durchgeführt, die Möglichkeiten zur Optimierung der Kommunikation mit den Konsumenten für die Pizzerienketten "Pizza Tempo" und *Domino's* wurden vorgeschlagen.

Die Neuheit besteht darin, dass zum ersten Mal in der heimischen Praxis als Forschungsgegenstand effiziente Technologien der Kommunikation mit den Konsumenten von Verpflegungsbetrieben erschienen.

Der Bereich der möglichen praktischen Anwendung: die Leistungen können von den Einrichtungen der Gastronomie angewendet werden, um die Kommunikation mit den Konsumenten zu optimieren.

Der Autor der Arbeit bestätigt die Zuverlässigkeit von Quellen und auch die Selbstständigkeit bei dem Schaffen der Diplomarbeit.

Lapkowskaja A.
