

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ
БЕЛОРУССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ФАКУЛЬТЕТ ФИЛОСОФИИ И СОЦИАЛЬНЫХ НАУК
Кафедра социальной коммуникации

ГАВЗИНСКАЯ Анастасия Павловна

**ЛОЯЛЬНОСТЬ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ БРЕНДУ В СЕГМЕНТЕ
РЕСТОРАНОВ БЫСТРОГО ПИТАНИЯ
(на примере ресторанов McDonald's)**

Дипломная работа
АННОТАЦИЯ

Специальность 1-23 01 15 Социальные коммуникации

Научный руководитель:
Елсукова Наталья Альбертовна
кандидат социологических наук,
доцент

Минск, 2021

АННОТАЦИЯ

Объект дипломной работы – лояльность потребителей. Предмет – лояльность потребителей в сегменте ресторанов быстрого питания. Цель дипломной работы – определить особенности потребительской лояльности в сегменте ресторанов быстрого питания на примере ресторана McDonald's. Методологическую основу дипломной работы составили общенаучные методы: метод анализа и синтеза, метод индукции и дедукции, а также частнонаучные, используемые при проведении социологических исследований (опросный метод)

В процессе написания дипломной работы были получены следующие результаты: определено понятие «потребительская лояльность»; изучена взаимосвязь удовлетворенности и лояльности потребителей; рассмотрены методики оценки лояльности потребителей; определены особенности сегмента ресторанов быстрого питания; рассмотрены возможности управления потребительской лояльности в сегменте ресторанов быстрого питания.

Новизна полученных результатов обусловлена отсутствием понимания возможностей управления лояльностью посетителей ресторанов быстрого питания McDonald's. Полученные результаты характеризуются широкими возможностями теоретического и практического применения. Материалы дипломной работы могут применяться в учебном процессе, а также при совершенствовании мобильного приложения ресторанов быстрого питания McDonald's.

Результаты дипломной работы были получены на основании достоверных материалов и самостоятельно проведенных теоретических и практических исследований.

Ключевые слова: лояльность, потребительская лояльность, удовлетворенность потребителей, управление потребительской лояльностью, программа лояльности, индекс потребительской лояльности, оценка потребительской лояльности, рестораны быстрого питания, мобильное приложение.