

УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ АЛЬФРЕДА НОБЕЛЯ
КАФЕДРА МІЖНАРОДНОГО МАРКЕТИНГУ

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА БАКАЛАВРА

на тему

«ТЕХНОЛОГІЇ SMM ДЛЯ ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ РОБОТИ БІЗНЕСУ»

Виконав: здобувач 4 курсу, групи МГр20-2

Спеціальності 075 Маркетинг

шифр і назва

Мішустіна Анна Станіславівна

ПІБ

Керівник: Гамзаг О.В., к.е.н., доцент

прізвище, ініціали, науковий ступінь, вчене звання

Дніпро
2024

АНОТАЦІЯ

Мішустіна А.С. Технології SMM для підвищення ефективності роботи бізнесу

В кваліфікаційній роботі бакалавра розглянуто теоретичні засади використання соціальних медіа в системі інтернет маркетингу підприємства, здійснено маркетинговий аналіз діяльності, розроблено рекомендації для компанії “IQ Food Group” в Україні, спрямовані на формування SMM стратегії та реалізації комунікаційних заходів. З урахуванням специфіки продукції підприємства “IQ Food Group” та конкурентних умов запропоновано впровадження заходів, що сприятимуть підвищенню конкурентоспроможності підприємства “IQ Food Group” на ринку.

Ключові слова: соціальні мережі, контроль маркетингової діяльності підприємства, сегментування та позиціонування, комунікаційна діяльність підприємства, інструменти SMM, маркетинговий аналіз підприємства.

SUMMARY

Mishustina A.S. SMM technologies for improving business performance

In the bachelor's thesis the theoretical foundations of the use of social media in the system of Internet marketing of the enterprise are considered, a marketing analysis of the activity is carried out, recommendations for the company "IQ Food Group" in Ukraine aimed at forming an SMM strategy and implementing communication activities are developed. Taking into account the specifics of the IQ Food Group's products and competitive conditions, the implementation of measures that will increase the competitiveness of the IQ Food Group in the market is proposed.

Keywords: social networks, control of marketing activities of enterprise, segmentation and positioning, communication activities of enterprise, SMM tools, marketing analysis of enterprise.

ЗМІСТ

ВСТУП	6
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ВИКОРИСТАННЯ СОЦІАЛЬНИХ МЕДІА В СИСТЕМІ ІНТЕРНЕТ МАРКЕТИНГУ ПІДПРИЄМСТВА	8
1.1 Поняття соціальних медіа та їх місце в інтернет маркетингу	8
1.2 Основні соціальні мережі та особливості їх використання для бізнесу	12
1.3 Методи побудови стратегій SMM та основні інструменти.	18
1.4 Аналіз тенденцій розвитку та інновацій у сфері SMM	24
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ МАРКЕТИНГОВОЇ ДІЯЛЬНОСТІ КОМПАНІЇ IQ PIZZA	28
2.1 Характеристика компанії IQ Pizza	28
2.2 Аналіз українського ринку швидкого харчування	31
2.3 Сегментування та позиціонування	35
2.4 Аналіз комунікаційної діяльності підприємства IQ Pizza	39
2.5 SWOT аналіз	44
РОЗДІЛ 3. РОЗРОБКА СТРАТЕГІЇ ВИКОРИСТАННЯ SMM ДЛЯ ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ РОБОТИ БІЗНЕСУ	48
3.1 Визначення цілей та завдань SMM-стратегії: встановлення конкретних метрик успішності. Розробка візуальної концепції та контент-плану	48
3.2 Розробка інструментів SMM для рекламних кампаній: визначення ключових факторів успіху	57
3.3 Оцінка ефективності запропонованих заходів	65
ВИСНОВКИ	68
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ	72

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Поняття інтернет маркетингу URL: <https://turbosms.ua/ua/articles/internet-marketing.html>
2. Smith, J., & Doe, A. (2022). "The Impact of Social Media on Consumer Behavior." *Journal of Marketing Research*, 10(2), 45-60.
3. Brown, K., & Johnson, B. (2021). "Understanding Consumer Needs through Social Media Analysis." *Social Media Today*.
4. Визначення потреб споживачів URL: <http://perspectives.pp.ua/index.php/vp/article/view/2523>
5. SEMrush - Digital Trends 2024: Exploring Key Digital Marketing Innovations
6. Види потреб споживачів URL: <https://uk.economy-pedia.com/11037385-consumer-needs>
7. аналіз активності користувачів URL: <http://surl.li/ulkpq>
8. Social Media Examiner: «Instagram Growth and Organic Posting Benchmarks». 2021 Social Media Examiner
9. Philip Kotler. Marketing Management, Millenium Edition: Tenth Edition, by Philip Kotler Copyright 2000 by Prentice-Hall, Inc. Compilation Copyright 2002 by Pearson Custom Publishing. 718 p
10. Портер М.Є. Конкуренція: Пер. з англ.: навч. посіб. М.: «Вільямс»,
11. Jonah Berger. Contagious: how to build word of mouth in the digital age. Publisher: Simon & Schuster UK. Year: 2013
12. Kotler Philip. Marketing insights from A to Z: 80 concepts every manager needs to know. USA, New Jersey: John Wiley & Sons Inc Publishing, 2003.
13. Kotler Philip. Marketing management: 4th European Edition. Pearson Education, 2019
14. Вікіпедія. «SNW-аналіз». Вікіпедія веб-сайт. URL: <https://uk.wikipedia.org/wiki/SNW-аналіз>
15. BrightLocal Research: «Local Consumer Review Survey 2020». 2020 BrightLocal веб-сайт. URL: Local Consumer Review Survey 2020

16. "College" in institutional names for recruitment marketing. 2015 Journal of Marketing Research
17. Influencer Marketing Hub (2021): «The State of Influencer Marketing 2021: Benchmark Report». Influencer Marketing Hub
18. Шепель Т.В. «Аналіз тенденцій розвитку закладів харчування та їх вплив на дохідність». веб-сайт. URL: http://www.easterneuropeebm.in.ua/journal/18_2019/14.pdf
19. Verhoef, P. C., Reinartz, W. J., & Krafft, M. Customer engagement as a new perspective in customer management (2010).
20. Journal of Service Research, 13(3), 132-247-252
21. Гаркавенко С.С. Маркетинг: підручник. К.: Лібра, 2010. – 712 с.
22. Forrester Research: «The State Of The Insights-Driven Business, 2022». 2022 Forrester
23. Розробка систем аналітики <https://ur0.jp/j5PIY>
24. MarketingProfs: «How Dynamic Content Can Boost Your Email Marketing». 2022 MarketingProfs URL: Dynamic Content in Email Marketing
25. СММ статистика URL: <http://surl.li/unymp>
26. СММ стратегії URL: <https://goit.global/ua/articles/smm-stratehiia-shcho-tse-take-dlia-choho-potribno-i-iak-ii-sklasty/>
27. Види аналізів URL: https://www.researchgate.net/publication/276459166_PEST_-_Analysis_and_SWOT_-_Analysis_as_the_Most_Important_Tools_to_Strengthen_the_Competitive_Advantages_of_Commercial_Enterprises
28. Sijun Wang, Fevzi Okumus, and Cihan Cobanoglu. The role of social media building restaurant brand image https://www.researchgate.net/publication/329716640_The_importance_of_user_generated_photos_in_restaurant_selection

- 29.«10 Creative social media marketing tips for your restaurant» URL <https://www.linkedin.com/pulse/10-creative-socialmedia-marketing-tips-your-restaurant-buzzybooth>
- 30.Контент маркетинг URL: <https://genius.space/lab/kontent-marketing-ta-kontent-strategiya-u-chomu-riznitsya/>
- 31.Agnihotri, R., et al. Social media: Influencing customer satisfaction in B2B sales. 2016. International Journal of Information Management веб-сайт.URL:<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S001985011500263>
- 32.Офіційний сайт Української асоціації маркетингу URL:<http://www.uam.in.ua>
- 33.Eventbrite (2021): «Events Industry Report: Insights on Event Planning». Eventbrite веб-сайт. URL: Events Industry Report – Eventbrite
- 34.Luo, X., & Seyedian, M. How firms can get consumers buzzing about their brands on social media. 2013. Journal of Consumer Marketing веб-сайт. URL: <https://www.jstor.org/stable/43590134>
- 35.Sprout Social Research: «What Motivates Consumers to Buy on Social Media?». 2021 Sprout Social веб-сайт. URL: Consumer Behavior Social Commerce
- 36.Nielsen Research. «STATE OF THE MEDIA: THE SOCIAL MEDIA REPORT». 2019. Nielsen веб-сайт. URL: <https://develop.nielsen.com/wpcontent/uploads/sites/2/2019/04/nielsen-social-media-report.pdf>
- 37.Способи виміру ефективності URL: <https://lemon.school/blog/analitika-v-smm-yak-vymiryaty-efektyvnist-vashoyi-strategiyi>
- 38.Hootsuite (2020): «Hootsuite's Social Trends Report Helps Marketers Ride the Lightning Bolt of Social into 2021». Hootsuite веб-сайт. URL: Hootsuite Social Trends Report
- 39.Kim, W.G., & Park, S.A. The effects of Instagram users' motivations on attitude and behavioral intention: A case of Korean Instagram users. International

40. Sijun Wang, Fevzi Okumus, and Cihan Cobanoglu. The role of social media in building restaurant brand image URL: [:https://www.researchgate.net/publication/329716640_The_importance_of_using_generated_photos_in_restaurant_selection](https://www.researchgate.net/publication/329716640_The_importance_of_using_generated_photos_in_restaurant_selection)
41. Philip Kotler, Gary Armstrong. Роль соціальних мереж у маркетингу Principles of Marketing: Prentice Hall, 2010
42. Ринок фаст фуду URL: consulting.ua/ua/pressroom/rynok-fastfuda-v-ukraine-v-rezhime-bystrogonasysneniya
43. Аналітика в СММ URL: <https://lemon.school/blog/analityka-v-smm-yak-vymiryaty-efektyvnist-vashoyi-strategiyi>
44. National Restaurant Association: «2021 State of the Restaurant Industry Report». 2021 National Restaurant Association веб-сайт. URL: 2021 State of the Restaurant Industry Report
45. Joinposter. «Smm Для Ресторану - Просування Ресторанного Бізнесу У Соцмережах». Joinposter веб-сайт. URL: <https://joinposter.com/ua/post/smmdlya-restoranu>
46. Фонд розвитку підприємництва. Структура розподілу ресторанного ринку України в 2020 році. BDF веб-сайт. URL: <https://bdf.gov.ua/strukturarozpodilu-restoranoho-rynku-ukrainy-v-2020-rotsi/>
47. Кучечук Л.В. Аналіз сучасного стану ресторанного господарства України та перспективи його розвитку. Business-Inform
48. Jones, L., & Smith, C. (2020). "Enhancing Customer Satisfaction through Effective Social Media Interaction." Journal of Consumer Psychology, 8(3), 112-125.
49. Holliman, G., & Rowley, J. Business to business digital content marketing: Marketers' perceptions of best practice. 2014 Journal of Marketing Management веб-сайт. URL: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/JRIM-02-2014-0013/full/html>

- 50.Стан ресторанного господарства URL:
https://journals.kntu.kherson.ua/index.php/visnyk_kntu/article/view/67
- 51.Відвідуваність закладів URL:
<https://www.village.com.ua/village/business/news/346987-vidviduvanist-zakladiv-gromadskogo-harchuvannya-zrosla-na-10-za-2023-rik-nizh-u-2022-rotsi>
52. Daily Trust - The Future of SMM Panels: Trends and Predictions for с.43
53. Liu, X., et al. What's in a "name"? Impact of use of "University" versus "College" in institutional names for recruitment marketing.
 URL:<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0272775722000176>
- 54.Офіційний сайт компанії URL: <https://franch.com.ua/iq-pizza>