

УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ АЛЬФРЕДА НОБЕЛЯ
КАФЕДРА МЕНЕДЖМЕНТУ

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
БАКАЛАВРА

на тему:

**«Вплив концептуального рішення
на поведінку відвідувачів ресторану»**

Виконав: здобувач 4курсу, групи
ГРС-22 спеціальності
241 «Готельно-ресторанна справа»

Гаман В.С

Керівник:

Захарова Світлана Геннадіївна

м. Дніпро

2026

АНОТАЦІЯ

Гаман В.С. ВПЛИВ КОНЦЕПТУАЛЬНОГО РІШЕННЯ НА ПОВЕДІНКУ ВІДВІДУВАЧІВ РЕСТОРАНУ

Об'єкт дослідження: концептуальне рішення ресторану «Reporter» м. Дніпро як система елементів, що формує образ закладу та впливає на поведінку відвідувачів.

Предмет дослідження: вплив концептуального рішення ресторану «Reporter» на поведінку споживачів та механізми його вдосконалення.

Мета роботи: дослідити теоретичні основи концептуального рішення ресторану, проаналізувати його вплив на поведінку споживачів на прикладі ресторану «Reporter» та розробити рекомендації щодо вдосконалення концепції.

Одержані висновки та їх новизна: встановлено, що концептуальне рішення ресторану є комплексною системою, ефективність якої визначається узгодженістю її елементів. Доведено багатовимірний вплив концепції на всі етапи споживчої поведінки. На прикладі «Reporter» виявлено концептуальні дисбаланси (недостатня унікальність меню, слабка цифрова комунікація, відсутність програми лояльності) та розроблено комплекс заходів щодо їх усунення, спрямованих на посилення бренду, підвищення задоволеності гостей і зростання ефективності діяльності закладу.

Сфера застосування: практична діяльність закладів ресторанного господарства міського формату.

Кваліфікаційна робота: 71 с., 14 табл., 9 рис., 29 джерел.

Ключові слова: концептуальне рішення, ресторанний бізнес, поведінка споживачів, атмосфера, бренд, лояльність, сервіс, цифровий маркетинг, споживчий досвід.

SUMMARY

Haman V. THE INFLUENCE OF CONCEPTUAL DECISION ON THE BEHAVIOUR OF RESTAURANT VISITORS

The research object: the conceptual decision of «Reporter» restaurant in Dnipro as a system of elements shaping the image of the establishment and influencing visitor behaviour.

The research subject: the influence of the conceptual decision of «Reporter» restaurant on consumer behaviour and the mechanisms for its improvement.

The research paper aims at: investigating the theoretical foundations of a restaurant's conceptual decision, analysing its impact on consumer behaviour using «Reporter» restaurant, and developing recommendations for improving the concept.

The scientific novelty: it was established that a restaurant's conceptual decision is a complex system whose effectiveness depends on the coherence of its elements. A multidimensional influence of the concept on all stages of consumer behaviour was demonstrated. Using «Reporter» as a case study, conceptual imbalances were identified (insufficient menu uniqueness, weak digital communication, absence of a loyalty programme) and a set of measures was developed to address them, aimed at strengthening the brand, increasing guest satisfaction and improving the establishment's performance.

Field of application: practical activities of urban-format restaurant establishments.

The degree paper amounts to 71 pages, includes 14 tables, 9 figures and 29 references.

Keywords: conceptual decision, restaurant business, consumer behaviour, atmosphere, brand, loyalty, service, digital marketing, consumer experience.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	6
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ ДОСЛІДЖЕННЯ ВПЛИВУ КОНЦЕПТУАЛЬНОГО РІШЕННЯ РЕСТОРАНУ НА ПОВЕДІНКУ СПОЖИВАЧІВ РЕСТОРАННИХ ПОСЛУГ.....	9
1.1. Сутність концептуального рішення ресторану та його роль у сучасному ресторанному бізнесі.....	9
1.2. Основні складові концептуального рішення закладу ресторанного господарства.....	15
1.3. Особливості формування поведінки споживачів ресторанних послуг та фактори впливу на неї.....	24
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ВПЛИВУ КОНЦЕПТУАЛЬНОГО РІШЕННЯ НА ПОВЕДІНКУ СПОЖИВАЧІВ РЕСТОРАННИХ ПОСЛУГ НА ПРИКЛАДІ РЕСТОРАНУ «REPORTER», М. ДНІПРО.....	33
2.1. Організаційно-економічна характеристика ресторану «Reporter».....	33
2.2. Аналіз концептуального рішення ресторану «Reporter».....	38
2.3. Оцінка впливу концептуального рішення ресторану «Reporter» на поведінку споживачів ресторанних послуг.....	44
РОЗДІЛ 3. НАПЯМИ УДОСКОНАЛЕННЯ КОНЦЕПТУАЛЬНОГО РІШЕННЯ РЕСТОРАНУ «REPORTER» З МЕТОЮ ВПЛИВУ НА ПОВЕДІНКУ СПОЖИВАЧІВ.....	50
3.1. Обґрунтування необхідності удосконалення концептуального рішення ресторану «Reporter».....	50
3.2. Розробка заходів щодо вдосконалення концепції ресторану «Reporter».....	52
3.3. Оцінка ефективності запропонованих заходів та їх впливу на поведінку споживачів.....	59
ВИСНОВКИ	64
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	66