

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
НАЦІОНАЛЬНИЙ АВІАЦІЙНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
ФАКУЛЬТЕТ ЕКОНОМІКИ ТА БІЗНЕС-АДМІНІСТРУВАННЯ  
КАФЕДРА МАРКЕТИНГУ

ДОПУСТИТИ ДО ЗАХИСТУ  
Завідувач випускової кафедри  
\_\_\_\_\_ Тетяна КНЯЗЄВА  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2022 р.

**ВИПУСКНА РОБОТА**

(пояснювальна записка)

ЗДОБУВАЧА ОСВІТНЬОГО СТУПЕНЯ БАКАЛАВР  
СПЕЦІАЛЬНІСТЬ 075 «МАРКЕТИНГ»  
ОСВІТНЬО-ПРОФЕСІЙНА ПРОГРАМА «ЕЛЕКТРОННИЙ МАРКЕТИНГ»

Тема: «Маркетингова інформаційна система підприємства та можливі шляхи її вдосконалення»

Виконав: Жигинас Артем Євгенович

Науковий керівник: к.е.н., доцент Божок Анастасія Романівна

Нормоконтролер: д.е.н., професор Полоус Ольга Вікторівна

КИЇВ 2022

# НАЦІОНАЛЬНИЙ АВІАЦІЙНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет економіки та бізнес-адміністрування

Кафедра маркетингу

Спеціальність: 075 «Маркетинг»

Освітньо-професійна програма: «Електронний маркетинг»

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач випускової кафедри

\_\_\_\_\_ Тетяна КНЯЗЄВА  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2022 р.

## ЗАВДАННЯ

**на виконання випускної роботи**

Жигинаса Артема Євгеновича

1. Тема роботи «Маркетингова інформаційна система підприємства та можливі шляхи її вдосконалення» затверджена наказом ректора від 25.04.2022 року №432/ст

2. Термін виконання роботи: з 23.05.2022 року по 19.06.2022 року

3. Вихідні дані роботи: статистичні дані, нормативно-правова база, електронні інформаційні джерела, матеріали періодичних видань

4. Зміст пояснювальної записки: вступ; Теоретико-методологічні основи маркетингової діяльності компаній у сфері послуг; сутність та концептуальні основи маркетингової діяльності; опис маркетингової діяльності підприємств громадського харчування; аналіз маркетингового середовища мережі кав'ярень «Brew safe»; опис господарської діяльності та внутрішнього середовища

Кав'ярна мережа «Brew safe»; аналіз корпоративного маркетингового середовища; аналіз мікросередовища; Аналіз макросередовища. PEST аналіз; висновки

5. Перелік обов'язкового ілюстративного матеріалу: визначень понять комплексу маркетингу; особливості та вплив інструментів, методів маркетингових заходів на споживачів; застосування маркетингової діяльності та її вплив на вибір споживача.

## 6. Календарний план-графік

№	Завдання	Термін виконання	Підпис керівника
1.	Висновок завдання	23 травня 2022 року	
2.	Збір та обробка статистичних даних	24.05.2022- 25.05.2022	
3.	Вивчити проблемну ситуацію, уточнити джерело інформації	26.05.2022- 27.05.2022	
4.	Напишіть теоретичну частину	28.05.2022- 30.05.2022	
5.	Напишіть розділ аналізу	31.05.2022- 03.06.2022	
6.	Напишіть висновок і початок	04.06.2022- 05.06.2022	
7.	Написання описів, наочного та графічного матеріалу, доповіді, захисту	6 червня 2022 року	
8.	Проходження нормативного контролю, перевірка на плагіат, оформлення охоронних документів, перевірка партнерства, передача робіт у відділи	07.06.2022- 12.06.2022	

7. Дата видачі завдання: «23» травня 2022 р.

Керівник випускної роботи

\_\_\_\_\_

(підпис керівника)

Анастасія БОЖОК

Завдання прийняв до виконання

\_\_\_\_\_

(підпис здобувача)

Артем ЖИГИНАС

## АНОТАЦІЯ

Пояснювальна записка до випускної роботи «Маркетингова інформаційна система підприємства та можливі шляхи їх вдосконалення» 54 с., 7 рис., 14 табл., 54 літературних джерела.

**МАРКЕТИНГОВА ІНФОРМАЦІЙНА СИСТЕМА, БАЗИ ДАНИХ, РИНОК, СПОЖИВАЧ, ЛОЯЛЬНІСТЬ, КОНКУРЕНТОСПРОМОЖНІСТЬ**

Об'єктом дослідження є маркетингова інформаційна система підприємства в ресторанному бізнесі, а предметом складові та фактори формування ефективної маркетингової інформаційної системи мережі кав'ярень «Brew Cafe».

Метою дослідження є теоретичне обґрунтування і розробка практичних рекомендацій щодо формування ефективної маркетингової інформаційної системи.

Методами дослідження є спостереження, аналіз, узагальнення та моделювання.

Значущість роботи полягає у розробці рекомендацій з покращення інформаційно-комунікаційної системи як для мережі кав'ярень «Brew Cafe», так і аналогічних підприємств за даним видом економічної діяльності, що допоможе приймати більш ефективні маркетингові рішення та моніторингу маркетингового середовища.

Проаналізовано маркетингове середовище компанії «Brew Cafe» та надані рекомендації щодо маркетингової діяльності для покращення її діяльності. Враховуючи деталі мережі «Brew Cafe» кав'ярні, було представлено стратегію просування бренду та розроблено маркетингові інструменти для її сприяння. Це допоможе компанії бути конкурентоспроможною на місцевому ринку.

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Аветісова А.А Економіка різних видів бізнесу: навч. Як це зробити. / А. О. Аветісова, Т. С. Халімовська, Ю. П. Ю. Юрченко; Доннет. нац. Університет економіки і торгівлі. М. Туган-Балановський, Кламатор. Донецький технікум. нац. Університет економіки і торгівлі. М. Туганбарановський. – Донецьк, 2009 -162р.
2. Кавовий бізнес-план [електронні ресурси]. - Режим доступу:<https://www.beboss.ru/bplans-coffee-house>
3. Бешодарный А. Ефективність управління маркетингом: методи оцінки // Маркетинг і маркетингові дослідження. -2012.- №1. -В.6-17.
4. Богомолова І.П., Хофлов Є.В Аналіз формування конкурентних категорій як чинника ринкової переваги економічних цілей: [текст] / І. П. Богомолова та ін. // Маркетинг в Росії і за кордоном. -2005. -№1. -В.51-55.
5. Большой экономический словарь: [текст] / текст А.Н. Азуріліана. 9-е видання, розширення - М.: Новий економічний інститут, 2010. -В.678.
6. Воронюк Т.А Загальні тенденції розвитку ресторанного господарства України в сучасній ситуації. Актуальна проблема інноваційної економіки. 2019 рік. №2. С. 112–115.
7. Воронюк Т.А Місце та роль кав'ярень у структурі сфери громадського харчування. Журнал прикладної економіки України. 2019.Т.4.№1. С.145-149.
8. Гарка Бенко С. С. Маркетинг, -К: Терези, 2009-384с.
9. Голбкова Е.М. Маркетингові комунікації. --М. : Фінпрес, 2010. -256 сторінок

10. Голбуков Є.П «Маркетинг: стратегія, планування, структура» -М. : «Дело», 2005.-288с.
11. Держстат України [електронний ресурс]. - Режим доступу:[http://www.ukrstat.gov.ua/operativ/oper\\_new.html](http://www.ukrstat.gov.ua/operativ/oper_new.html)
12. Джоббер Д. Принципи та практика маркетингу. --М., Спб. , К. : Издат.дом. Вільямс, 2007
13. Дивова Т. Г. Маркетингова комунікаційна політика: стратегія, вітчизняний досвід: Підручник / Т. Г. Дуб. --К. : В.Д. «Професіонал», 2009. -320 сторінок.
14. Бізнес-допомога. "Як відкрити кав'ярню?" [Електронний ресурс]. - Режим доступу:<http://helpbizness.ru/vibir-galuzi-svogo-biznesu-bank-idej/yak-vidkritikavярню.html>
15. Дурович, А.П. Основи маркетингу. - Друге видання, перероблене. ...: [Текст] / Додати підруч. переваги. -М. : Економіка, 2010 -В.378.
16. Інноваційний розвиток роздрібної мережі «ДядинАС». І шляхи покращення обслуговування клієнтів / А.С.Дядін // Ділова інформація. -2014.- №12. -В.319-323.
17. Економічна реальність. «Через кілька років 50% ресторанів будуть онлайн» [електронні ресурси]. - Режим доступу: <http://www.butda.com.ua/news/2016/06/6/595148/>
18. Кава: хто росте, п'є і багато платить. URL: <https://www.bbc.com/ukrainian/features-43786400..>
19. Культура кави: як тенденції життєвої сили змінюють нас і наш розум [Електронні ресурси]. - Режим доступу:<http://newsdaily.org.ua/5575-kavova-kultura-yak-trend-na-badorist-zminyuiie-nas-inashe-svidomist.htm>

20. Котлер, Ф. Основи маркетингу: короткий курс [Текст] / : Williams Publishing Company, 2007. -34 стор.
21. Котлер Ф., Армстронг Г., Сандерс Д., Вонг В. Основи маркетингу: Підручники. – П'ята Європа. ред. -М.: Видавнича компанія Вільямс, 2012
- Як кавовий бізнес [електронні ресурси]. - Режим доступу:[https:// Koffe-biz.ru/otkritie-kofejni/finansovaya-model4761](https://koffe-biz.ru/otkritie-kofejni/finansovaya-model4761)
22. Кукліна Т.С., Корнієнко Т.М. Дослідження якості обслуговування в побудові ресторанного господарства. Миколаїв. національний університет ім. Воні. В. О. Сухомлинського. 2016. №11. Сторінки 416-419.
23. Марухотра Н.К. Маркетингові дослідження. Практичний посібник: Учеб. -4-е видання ..- М. : ID Williams LLP, 2007 -1200 сторінок.
24. Маркетингові дослідження: теорія, методологія, статистика: Підручники / А. В. Зозулев, С. А. Солнцев. --К. : Знання, 2008. -643с.
25. Маркетингові інновації та маркетингові інновації: Монографія / За ред. С. М. Ілля Шенько. --Сумі: Університетська книга, 2008. -615 сторінок.
26. Маркетинг: Теоретичні основи маркетингу: Навч. Як це зробити. / [В. Б. Давай, Л.В. Романова, Н.А. Головач та ін.]; Під керівництвом наук. ред. Я хочу увійти до VВ. -К. «ДП Видавничий колектив, 2015»
27. Техніка маркетингу в контексті інноваційного розвитку економіки: Монографія / За ред. С. В. Ковальчука. -Хмельницький: ТОО «Поліграфіст-2». 2011 рік--322р. Огілві Д. Про рекламу. -М: Ексмо, 2007. - Сторінка 198.
28. Момот В. М. Методи контролю якості на підприємствах ресторанного типу / В. М. Момот, В. В. Нежурко // Економіка та управління машинобудівниками: проблеми теорії та практики. -2013.-№3 (15) -71–78 с.
29. Нагернюк Д.В Основні чинники формування конкурентоспроможності підприємств ресторанного господарства / Д. В. Нагернюк // Електронний науковий журнал «Ефективна економіка». -2016-№ 9.

30. Осіпов, Н.А Організація маркетингу та вибір сегментів ринку. - Друге видання, перероблене. ...: [Текст] / Додати підруч. переваги. -М. : Справа, 2010 Сторінка -14.
31. Рекламна діяльність Ф. Г. Панкратова. --М. : IPC Marketing, 2008.- 245 секунд
32. Портер М. Конкурентна перевага: Метод високого успіху  
Забезпечення результатів та їх стійкості (текст) / М. Портер: пер.с 2-е видання англ. --М. : Alpina Business Books, 2006 715с.2004 рік
33. Proud VR, White ОВ Маркетинг: Освіта. інструкції. --К. :Середня школа,
34. Примак Т. О. Політика маркетингових комунікацій: Навчальний посібник.--К. : Аттика; К. : Ельга-Н, 2009. -С.328.
35. Радін, А.А. Основи маркетингу. - Друге видання, перероблене. ...: [Текст] / Додати підруч. переваги. -Санкт-Петербург: Вид-во СПб, 2010. -56-с.
36. Розумовська, А.Л. Маркетингові послуги: Російська настільна книга  
Маркетолог. - Друге видання, перероблене. ...: [Текст] / -Санкт-Петербург: Вид-во "Європа. Дім", 2009.-344-с.
37. Романова Л.В Про формування сучасної моделі маркетингу в Україні // Економіка АПК, 2013. №5 с.79-86 0,5 д
38. Широкина, ІV ефективний маркетинговий коктейль або метод змішування: [Текст] / И.В. Сироткіна // Підприємець без юридичної особи. ПБОЮЛ. -2008. -№ 10. -В.18-19.
40. «Споживання кави більше тече з дому та офісу до кав'ярень, – інтерв'ю Гарка, фінансового менеджера Львівської кавової фабрики [електронні ресурси]. - Режим доступу:<http://www.visnuk.com.ua/uk/news/33-споживання-кавідедалі-частинице-перетикає-з-домівок-та-офісів-до-кав'ярень>

41. Стан українського ринку кави [електронні ресурси]. - Режим доступу:<http://наука.kushnir.mk.ua/?p=76736>
42. Тимошенко З.І., Мунін Г.Б., готель Дишлев В.П Маркетинг Ресторанний бізнес. підручник. --Київ: Видавництво Європейського університету, 2007.
43. Фірсова С.Г Інноваційний маркетинг: Дослідження, сегментація, прогнозування: Підручник-К. : Аттика, 2010-240с.
- Циба Т.Є Маркетинговий план: Підручник / Т. Є. Циба, М. В. Сокур, В. І. Баюра. -Київ: Центр академічної літератури, 2007 -128 сторінок.
44. Чанг Т.С., Юдіна Н.В Розвиток українського ринку кави. Актуальні питання економіки та менеджменту. 2017. №11. С.3–11.
45. Шостак, Л. Л. Як вийти з продуктового маркетингу: [текст] / Л.Л
46. Шобанова О. О. Зміст маркетингової стратегії підприємства. / О. О. Шобанова // Вісник Національного агротехнологічного університету імені Петровасиленка Харукі. - 2016 Vip. 172.-с. 190-201.
47. Шульц Г. Історія Starbucks Все почалося з чашки кави / trada. З англійської О. Кацанівська та О. Асташова. -К. : Нашформат, 2017. -408с.
48. Allegra Group [Електронні ресурси]. - Режим доступу: <https://www.allegra-group.com/>
49. BlackfestUkrainianCoffeeShow2019: kavayakbiznes. URL: <https://blackfield.coffee/blackfest-ukrainian-coffee-show-2019-kava-yak-biznes>
50. Blackfield coffee [електронний ресурс]. - Режим доступу:<https://blackfield.coffee/ukrayinu-vpershe-vklyuchili-u-zvit-pro-rinok-kavi-u-yevropi-mi-zapitali-pro-tse-v-autoriv-doslidzhennya/>
51. International Coffee Organization [електронний ресурс]. - Режим доступу:<http://www.ico.org/>

52. Франчайзинг – це портал ідей для вашого бізнесу. «Огляд ринку кави» [Електронні ресурси]. - Режим доступу:<http://franchising.ua/stattya/1359/oglyad--rinku-caviaren/>

53. Професійний консалтинг. Аналіз ринку. Фінансовий консалтинг [електронні ресурси]. - Режим доступу:<https://pro-consulting.ua/ua>

54. World Coffee Portal [Електронні ресурси]. - Режим доступу:  
<https://www.worldcoffeeportal.com/>.