

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ЛЬВІВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ФІЗИЧНОЇ КУЛЬТУРИ  
ІМЕНІ ІВАНА БОБЕРСЬКОГО

Факультет Факультет туризму  
Кафедра готельно-ресторанного бізнесу

«До захисту допущено»

Завідувач кафедри

Марія ПАСКА

“04” 06 2024 року

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА  
НА ЗДОБУТТЯ ОСВІТНЬОГО СТУПЕНЯ БАКАЛАВР  
зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»  
(код та шифр спеціальності)  
освітньо-професійної програми «Готельно-ресторанна справа»

на тему: **ТЕНДЕНЦІЇ ТА ПЕРСПЕКТИВИ ВИКОРИСТАННЯ  
ІНТЕРНЕТ-МАРКЕТИНГУ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСІ**

Виконав(ла): здобувач IV року навчання I бакалаврського рівня

**НИЧАЙ ВІТАЛІЙ ВОЛОДИМИРОВИЧ**

(П.І.П.)

(підпис)

Науковий керівник:

**Гузар У.Є.**

к.е.н., доцент

(підпис)

Рецензенти:

Рекомендовано до захисту:  
Протокол засідання кафедри  
№13 від 04 червня 2024 р.  
Завідувач кафедри

Паска М.З.

(підпис)

Захищено на засіданні ЕК № 3  
протокол № 6 від 26.06.2024 р.

Оцінка добре / B / 85  
(за національного шкалою, шкалою ECTS, бали)

Голова ЕК

(підпис)

Чікіта І.Б.

ЛЬВІВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ФІЗИЧНОЇ КУЛЬТУРИ  
ІМЕНІ ІВАНА БОБЕРСЬКОГО

Факультет туризму

Кафедра готельно-ресторанного бізнесу

Освітній ступінь бакалавр

Спеціальність 241 «Готельно-ресторанна справа»

(шифр і назва)

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри ГРС

Марія ПАСКА

2023 року

ЗАВДАННЯ

НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ ЗДОБУВАЧА

Ничая Віталія Володимирівна

(прізвище, ім'я, по батькові)

1. Тема роботи «ТЕНДЕНЦІЇ ТА ПЕРСПЕКТИВИ ВИКОРИСТАННЯ ІНТЕРНЕТ-МАРКЕТИНГУ В ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСІ»

Керівник роботи Гузар Уляна Євгенівна, кандидат економічних наук, доцент

(прізвище, ім'я, по батькові, науковий ступінь, вчене звання)

затверджені Вченою радою факультету туризму ЛДУФК імені І.Боберського протокол від “27” вересня 2023 р. № 2

2. Термін подання здобувачем роботи 4 червня 2024 року

3. Вихідні дані до роботи зібрані під час проходження переддипломної практики; методичні рекомендації щодо виконання кваліфікаційної роботи

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити): Вступ. РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ РОЗВИТКУ ІНТЕРНЕТ-МАРКЕТИНГУ У ЗАКЛАДАХ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ

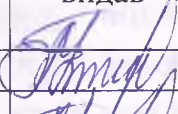
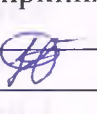


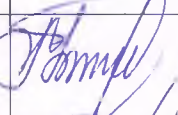
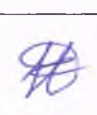
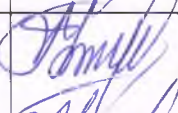

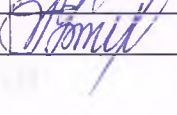
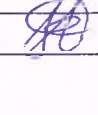
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ ІНТЕРНЕТ-МАРКЕТИНГУ У РЕСТОРАНІ «MAD BAR'S HOUSE»

РОЗДІЛ 3. ОХОРОНА ПРАЦІ ТА ТЕХНІКА БЕЗПЕКИ У ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ

5. Перелік графічного матеріалу графіки, діаграми, рисунки, таблиці, мультимедійна презентація


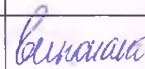
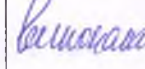
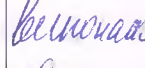
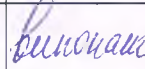


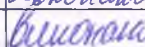


## 6. Консультанти розділів роботи

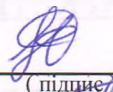
| Розділ  | Прізвище, ініціали та посада консультанта | Підпис  |   |
|---|---|---|---|
|   |   | Завдання видав  | Завдання прийняв  |
| Вступ   | Гузар У.Є.                                |  |  |
| РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ РОЗВИТКУ ІНТЕРНЕТ-МАРКЕТИНГУ У ЗАКЛАДАХ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ | Гузар У.Є.                                |  |  |
| РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ ІНТЕРНЕТ-МАРКЕТИНГУ У РЕСТОРАНІ «MAD BAR'S HOUSE»                      | Гузар У.Є.                                |  |  |
| РОЗДІЛ 3. ОХОРОНА ПРАЦІ ТА ТЕХНІКА БЕЗПЕКИ У ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ                                      | Гузар У.Є.                                |  |  |
| Висновки  | Гузар У.Є.                                |  |  |

7. Дата видачі завдання 18 вересня 2023 р.

## КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

| № з/п | Назва етапів кваліфікаційної роботи   | Строк виконання етапів роботи | Примітка  |
|-------|---|-------------------------------|---|
| 1.    | РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ РОЗВИТКУ ІНТЕРНЕТ-МАРКЕТИНГУ У ЗАКЛАДАХ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ | 01.12.2023                    |  |
| 2.    | РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ ІНТЕРНЕТ-МАРКЕТИНГУ У РЕСТОРАНІ «MAD BAR'S HOUSE»                      | 02.02.2024                    |  |
| 3.    | РОЗДІЛ 3. ОХОРОНА ПРАЦІ ТА ТЕХНІКА БЕЗПЕКИ У ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ                                      | 01.05.2024                    |  |
| 4.    | Висновки та пропозиції. Список використаної літератури та інтернет-ресурсів                                     | 07.05.2024                    |  |
| 5.    | Подання скомпонованої пояснювальної записки кваліфікаційної роботи керівнику                                    | 20.05.2024                    |  |
| 6.    | Графічні додатки  | 20.05.2024                    |  |
| 7.    | Дооформлення кваліфікаційної роботи   | 25.05.2024                    |  |
| 8.    | Подання кваліфікаційної роботи на кафедру   | 04.06.2024                    |  |

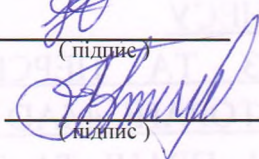
Здобувач



(підпис)

Надєла В.В.  
(прізвище та ініціали)

Керівник проекту



(підпис)

Гузар У.Є.  
(прізвище та ініціали)

Я, як здобувач(ка) Львівського державного університету фізичної культури ім. Ів. Боберського розумію і підтримую політику університету з академічної доброчесності. Я не надавав(-ла) і не одержував(-ла) недозволеної допомоги під час підготовки цієї роботи. Використання ідей, результатів і текстів інших авторів мають посилання на відповідне джерело.

Здобувач  (підпис)

## АНОТАЦІЯ

**Ничай В.В. «Тенденції та перспективи використання інтернет-маркетингу в готельно-ресторанного бізнесі».**

Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня бакалавра зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа». – Львівський державний університет фізичної культури імені Івана Боберського. – Львів, 2024. – 64 с.

За теперішніх ринкових умов, однією з головних проблем підприємств України, є проблема переходу від категорії виробництва до філософії підприємництва, яка орієнтована на споживача, тобто до філософії інтернет-маркетингу. Застосування інтернет-маркетингу у підприємницькій діяльності, сприяє динамічному розвитку ринкових відносин, науково-технічному прогресу, виробництва та торгівлі. Сьогодні спостерігається тенденція розвитку готельно-ресторанного бізнесу, який є доволі привабливим та водночас найбільш ризикованим видом діяльності. Щоденно відкриваються нові заклади харчування, розміщення, які пропонують найрізноманітніші кулінарні шедеври, цікаві послуги, метою яких є привабити споживачів та отримати прибуток.

*Актуальність теми* кваліфікаційної роботи зумовлена тим, що інформаційно-технічний прогрес є сьогодні не тільки головним фактором забезпечення ефективного функціонування готельно-ресторанного бізнесу, але й найважливішою умовою процесу його стійкого розвитку. При цьому пріоритетна увага має бути приділена саме сучасним інформаційним технологіям, які завдяки своїм унікальним властивостям будуть активно сприяти динамічному розвитку ринку індустрії гостинності.

*Метою кваліфікаційної роботи* є дослідження впливу інструментів інтернет-маркетингу на діяльність закладів готельно-ресторанного господарства.

*Методи дослідження.* В роботі було використано економічний аналіз, системний підхід, абстрагування, порівняльний аналіз, вивчення монографій та наукових статей, аналітичний метод, системний підхід і прогнозування, маркетингові дослідження – стратегічний аналіз. Інформаційною базою дослідження є офіційні дані ресторану «MAD BAR'S HOUSE»; роботи вітчизняних і зарубіжних учених та фахівців за тематикою дослідження; періодичні наукові видання; результати власних досліджень; ресурси мережі Інтернет.

*Наукова новизна* результатів дослідження, отриманих особисто автором і представлених на захист полягає у розробці і обґрунтуванні теоретичних положень щодо формування інтернет-маркетингу у закладах ресторанного бізнесу, практичних інноваційних напрямів щодо удосконалення маркетингової політики за допомогою інтернет-технологій.

*Ключові слова:* інтернет-маркетинг, заклади готельно-ресторанного бізнесу, маркетингова стратегія, інновації, криза.



## ABSTRACT

**Nychai V.V. «Trends and prospects of the use of Internet marketing in the hotel and restaurant business».**

Qualification work for obtaining a bachelor's degree in specialty 241 «Hotel and restaurant business». - Ivan Bobersky Lviv State University of Physical Culture. - Lviv, 2024. - 64 p.

Under the current market conditions, one of the main problems of Ukrainian enterprises is the problem of transition from the category of production to the philosophy of entrepreneurship, which is focused on the consumer, that is, to the philosophy of Internet marketing. The use of Internet marketing in business activities contributes to the dynamic development of market relations, scientific and technical progress, production and trade. Today, there is a tendency to develop the hotel and restaurant business, which is quite attractive and at the same time the most risky type of activity.

*The relevance of the topic* of qualification work is due to the fact that information and technical progress is today not only the main factor in ensuring the effective functioning of the hotel and restaurant business, but also the most important condition for the process of its sustainable development. At the same time, priority attention should be given to modern information technologies, which, thanks to their unique properties, will actively contribute to the dynamic development of the hospitality industry market.

*The purpose* of the qualification work is to study the influence of Internet marketing tools on the activities of the hotel and restaurant industry.

*Research methods.* Economic analysis, systematic approach, abstraction, comparative analysis, study of monographs and scientific articles, analytical method, systematic approach and forecasting, marketing research - strategic analysis were used in the work. The information base of the research is the official data of the restaurant "MAD BAR'S HOUSE"; works of domestic and foreign scientists and specialists on the subject of research; periodical scientific publications; results of own research; Internet resources.

*The scientific novelty of the research* results obtained personally by the author and presented for defense consists in the development and substantiation of theoretical provisions regarding the formation of Internet marketing in restaurant business establishments, practical innovative directions for the improvement of marketing policy with the help of Internet technologies.

*Keywords:* internet marketing, hotel and restaurant business establishments, marketing strategy, innovations, crisis.

## ЗМІСТ

|  |        |
|--|--------|
| <b>ВСТУП</b> .....   | 5      |
| <b>РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ РОЗВИТКУ ІНТЕРНЕТ-МАРКЕТИНГУ У ЗАКЛАДАХ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ</b> ..... | 8      |
| 1.1. Сутність інтернет-маркетингу та характеристика основних складових.....  | 8      |
| 1.2. Інтернет-маркетинг у готельно-ресторанному бізнесі.....   | 17     |
| 1.3. Етапи інтернет-маркетингу в діяльності закладів готельно-ресторанного бізнесу.....                                      | 21     |
| <br><b>РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ТА ПЕРСПЕКТИВИ РОЗВИТКУ ІНТЕРНЕТ-МАРКЕТИНГУ У РЕСТОРАНІ «MAD BAR'S HOUSE»</b> .....                  | <br>28 |
| 2.1. Загальна характеристика закладу ресторанного господарства «MAD BAR'S HOUSE».....  | 28     |
| 2.2. Аналіз маркетингової діяльності ресторану «MAD BAR'S HOUSE».....  | 38     |
| 2.3. Шляхи модернізації та просування сайту ресторану «MAD BAR'S HOUSE».....   | 46     |
| <br><b>РОЗДІЛ 3. ОХОРОНА ПРАЦІ ТА ТЕХНІКА БЕЗПЕКИ У ЗАКЛАДАХ РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ</b> .....                                  | <br>53 |
| 3.1. Охорона праці та техніка безпеки у ресторані «MAD BAR'S HOUSE».....   | 53     |
| 3.2. Пожежна безпека у ресторані «MAD BAR'S HOUSE».....  | 55     |
| 3.3. Заходи безпеки ресторану «MAD BAR'S HOUSE» під час воєнного стану в країні.....   | 56     |
| <br><b>ВИСНОВКИ</b> .....  | <br>59 |
| <br><b>СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ ТА ІНТЕРНЕТ-РЕСУРСІВ</b>   | <br>63 |