

Український державний університет залізничного транспорту

Кафедра маркетингу, комерційної діяльності та економічної теорії

АНАЛІЗ КОНКУРЕНТНИХ ПЕРЕВАГ МЕРЕЖІ «LVIV CROISSANT» У
СЕГМЕНТІ ШВИДКОГО ХАРЧУВАННЯ

Пояснювальна записка і розрахунки

до дипломної роботи

МРЕ. 300.01.14. 05

Розробив студент групи 215 –М – Д23
спеціальності 075 «Маркетинг»
(роботу виконано самостійно,
відповідно до принципів академічної
добросовісності)

Дмитро КУРІНЬОВ

Керівник: доцент, канд. екон. наук

Олена СИВОЛОВСЬКА

Рецензент: доцент, канд. екон. наук

Алла ДЕРГОУСОВА

2025

АНОТАЦІЯ

Кваліфікаційна робота на тему «Аналіз конкурентних переваг мережі «Lviv Croissants» у сегменті швидкого харчування» та її вплив на споживчу лояльність» містить 104 сторінки, 26 таблиць, 28 рисунків і 3 додатки.

Актуальність теми обумовлена зростанням конкуренції у сегменті швидкого харчування, потребою у адаптації ресторанного бізнесу в умовах війни, економічної нестабільності та змін у споживчій поведінці. Також актуальність обґрунтована необхідністю підвищення лояльності споживачів через інноваційні маркетингові стратегії та вдосконалення клієнтського досвіду.

Метою роботи є аналіз та визначення конкурентних переваг мережі «Lviv Croissants» у сегменті швидкого харчування, а також розробка рекомендацій для підвищення ефективності маркетингових стратегій і формування лояльності споживачів.

Предметом дослідження є конкурентні переваги, маркетингові стратегії та інструменти, які використовуються для їх формування та утримання в умовах високої конкуренції на ринку.

Об'єктом дослідження мережа кав'ярень-пекарень «Lviv Croissants» як представник сегменту швидкого харчування в Україні та за кордоном.

У роботі проведено аналіз ринку швидкого харчування, визначено позицію «Lviv Croissants» серед конкурентів. Досліджено споживчі вподобання, ефективність маркетингових стратегій, здійснено оцінку фінансових показників мережі, а також розроблено рекомендації щодо впровадження інноваційних форматів обслуговування, удосконалення меню та підвищення впізнаваності бренду через креативні рекламні кампанії.

Ключові слова: конкурентні переваги, ресторани мережі, споживча лояльність, маркетингові стратегії, швидке харчування, «Lviv Croissants», інновації, клієнтоорієнтованість.

ABSTRACT

The qualification paper titled «Analysis of the Competitive Advantages of the «Lviv Croissants» Chain in the Fast Food Segment and Its Impact on Consumer Loyalty» comprises 104 pages, 26 tables, 28 figures, and 3 appendices.

The relevance of the topic is determined by the growing competition in the fast food segment, the need for restaurant businesses to adapt to the challenges of war, economic instability, and changes in consumer behavior. Additionally, the relevance is substantiated by the necessity to enhance consumer loyalty through innovative marketing strategies and improved customer experiences.

The purpose of the paper is to analyze and identify the competitive advantages of the «Lviv Croissants» chain in the fast food segment and to develop recommendations for improving marketing strategy efficiency and building consumer loyalty.

The subject of the research encompasses competitive advantages, marketing strategies, and tools used to establish and maintain these advantages under conditions of high market competition.

The object of the research is the «Lviv Croissants» café-bakery chain, representing the fast food segment in Ukraine and abroad.

The study includes an analysis of the fast food market and identifies the position of «Lviv Croissants» among competitors. Consumer preferences, the effectiveness of marketing strategies, and the financial performance of the chain were examined. Recommendations were developed for implementing innovative service formats, improving the menu, and enhancing brand recognition through creative advertising campaigns.

Keywords: competitive advantages, restaurant chains, consumer loyalty, marketing strategies, fast food, «Lviv Croissants», innovation, customer-centricity.

Зміст

Вступ	9
1 Принципи і концепції формування конкурентних маркетингових переваг підприємствами ресторанного бізнесу	11
1.1 Підходи до формування концепції маркетингу ресторану: елементи та особливості	11
1.2 Сучасні тренди та інновації у світовому та українському ресторанному бізнесі	18
1.3 Аналіз застосування моноформатної концепції у ресторанній індустрії України	25
Висновки по розділу 1	29
2 Дослідження конкурентного ринку та маркетингових стратегій ресторанної мережі «Lviv Croissants»	31
2.1 Сучасні тенденції розвитку сегменту кав'ярень в ресторанному бізнесі України	31
2.2 Аналіз маркетингових конкурентних переваг мережі «Lviv Croissants»	41
2.3 Аналіз маркетингових стратегії розширення ринку «Lviv Croissants» в умовах війни	46
2.4 Аналіз фінансового стану ресторану «Lviv Croissants»	52
Висновки по розділу 2	59

					<i>МРЕ. 300.01.14. 05</i>												
<i>Зм..</i>	<i>Арк.</i>	<i>№ докум.</i>	<i>Підпис</i>	<i>Дата</i>													
<i>Розробив</i>		<i>Куріньов Д. Є.</i>			<i>Аналіз конкурентних переваг мережі «Lviv Croissants» у сегменті швидкого харчування</i>												
<i>Перевірів</i>		<i>Сиволовська О.В.</i>															
<i>Реценз.</i>																	
<i>Н. контр.</i>		<i>Мкртичьян О.М.</i>															
<i>Затверд.</i>		<i>Зоріна О.І.</i>															
					<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center;"><i>Літ.</i></td> <td style="text-align: center;"><i>Аркуш</i></td> <td style="text-align: center;"><i>Аркушів</i></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"> </td> <td style="text-align: center;">7</td> <td style="text-align: center;">104</td> </tr> <tr> <td colspan="3" style="text-align: center;">УкрДУЗТ</td> </tr> <tr> <td colspan="3" style="text-align: center;">Кафедра маркетингу, комерційної діяльності та економічної теорії</td> </tr> </table>	<i>Літ.</i>	<i>Аркуш</i>	<i>Аркушів</i>		7	104	УкрДУЗТ			Кафедра маркетингу, комерційної діяльності та економічної теорії		
<i>Літ.</i>	<i>Аркуш</i>	<i>Аркушів</i>															
	7	104															
УкрДУЗТ																	
Кафедра маркетингу, комерційної діяльності та економічної теорії																	

3 Рекомендації з формування нових конкурентних переваг для мережі кав'ярень пекарень «Lviv Croissants»	61
3.1 Оцінка споживчих вподобань клієнтів мережі «Lviv Croissants»	61
3.2 Використання креативних рекламних стратегій та співпраці з відомими особистостями	69
3.3 Розвиток нових форматів закладів «Lviv Croissants» та інноваційних сервісів обслуговування	74
Висновки по розділу 3	81
Загальні висновки	82
Список використаних джерел	84
Додаток А – Ілюстративний матеріал до дипломної роботи	89
Додаток Б – Анкета для відвідувачів «Lviv Croissants»	100
Додаток В – Меню «Lviv Croissants»	102

					<i>МРЕ.300.01.14.05</i>	Арк.
						8
<i>Змн.</i>	<i>Арк.</i>	<i>№ докум.</i>	<i>Підпис</i>	<i>Дата</i>		

Список використаних джерел

1. Закон України «Про туризм» від 15 вересня 1995 року № 324/95-ВР // Урядовий кур'єр. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/324/95-%D0%B2%D1%80>.
2. Закон України «Про ліцензування видів господарської діяльності» від 2 березня 2015 року № 222-VIII // Урядовий кур'єр. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/222-19>.
3. Закон України «Про рекламу» від 3 липня 1996 року № 270/96-ВР // Урядовий кур'єр. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/270/96-%D0%B2%D1%80>.
4. Закон України «Про захист прав споживачів» від 12 травня 1991 року № 1023-XII // Урядовий кур'єр. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1023-12>.
5. Закон України «Про державний ринковий нагляд і контроль нехарчової продукції» від 2 грудня 2010 року № 2735-VI // Урядовий кур'єр. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2735-17>.
6. Закон України «Про охорону праці» від 14 жовтня 1992 року № 2694-XII // Урядовий кур'єр. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2694-12>.
7. Закон України «Про систему оподаткування» від 25 червня 1991 року № 1251-XII // Урядовий кур'єр. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1251-12>.
8. Божкова В.В. Методичні підходи до вибору стратегій просування інновацій. Маркетинг і менеджмент інновацій. 2010. №1. С.31-34.
9. Григор'єв М.М. Маркетинг. Підручник. Київ: КНЕУ, 2009. С. 241.
10. Гринько Т. В., Тімар І. В. Теоретичні підходи до формування механізму управління іміджем підприємств сфери послуг. Економічний вісник Запорізької державної інженерної академії. 2016. Вип. 6-1 (06). С. 85 – 90.
11. Дайновський Ю.А. Особливості оцінювання економічної ефективності прийомів управління і маркетингу. Маркетинг і менеджмент інновацій. 2012. №4. С.143-153.

12. Дубовик О. В. Концептуальні засади Інтернет-реклами торговельного підприємства. Актуальні проблеми економіки. 2009. №11(101). С. 71–77.
13. Зегус О.І. Особливості комплексу маркетингу підприємств ресторанного господарства // Вісник Полтавської державної аграрної академії. — 2015. — №4. — С. 123–127.
14. Карпенко Н.В. Маркетингова діяльність підприємств споживчої кооперації: монографія. Полтава: РВВ ПУЕТ, 2016. 259 с.
15. Корольчук О.П. Формування та розвиток вертикальних маркетингових систем в Україні: монографія. Київ: КНТЕУ, 2014. 217 с.
16. Котлер Ф., Келлер К.Л. Маркетинговий менеджмент: підручник. Київ: Хімджест, 2008. 720 с.
17. Крикавський Є.В. Маркетингова політика розподілу: навч. посібник. Львів: Національний університет «Львівська політехніка», 2016. 232 с.
18. Мельников С. Маркетингові стратегії в умовах інформаційної та цінової асиметрії: монографія. О.: ОНМУ, 2015. 107 с.
19. Момот В.М. Способи управління якістю на підприємствах ресторанного типу. 2013. №3 (15). С. 71-78.
20. Нечаюк Л.І., Телеш Н.О. Готельно-ресторанний бізнес: Менеджмент. Київ: Центр навчальної літератури, 2003. 348 с.
21. Ощипок І.М. Розвиток закладів ресторанного господарства на концептуальних засадах інновацій. Підприємництво і торгівля. 2017. Вип. 21. С. 101-105.
22. П'ятницька Г.Т., Найдюк В.С. Структурні трансформації у розвитку ресторанного господарства України: аспекти спеціалізації. Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія «Економічні науки». 2017. Вип. 26. Ч. 1. С. 163-167.
23. П'ятницька Г.Т., Найдюк В.С. Сучасні тренди розвитку ресторанного господарства в Україні. Економіка та держава. 2017. №9. С.66–73.

24. Полтораки В.А., Тараненко І.В., Красовська О.Ю. Маркетингові дослідження: навч. посібник – 3-тє вид., переробл. та доповн. Київ: Центр учб. літератури, 2014. 342 с.
25. Райс Е., Траут Дж. Позиціонування: битва за впізнаваність. Київ: Центр навчальної літератури, 2001. –234 с.
26. Роглев Х.Й. Основи готельного менеджменту / Х.Й. Роглев. – К.: Кондор, 2005. – 408 с.
27. Ромат Є. В. Реклама. Київ: Студцентр, 2001. –496 с.
28. Савицька Н.Л., Синицина Г.А., Олініченко К.С. Рекламний менеджмент: навч. посіб. Харків: вид-во Іванченко. 2015. –169 с.
29. Семенюк Л.В. Основні тенденції розвитку ринку мереж закладів ресторанного господарства України // Ефективна економіка. – 2018. – №11.
30. Сідига Л.О. Дослідження ролі та значення маркетингової політики розподілу в діяльності підприємства // Сталий розвиток економіки. – 2015. – №5(15). – С. 293 – 298.
31. Сміт П., Беррі К., Пулфорд А. Комунікації стратегічного маркетингу. Київ: Студцентр, 2001. 415 с.
32. Старостіна, А.О. Маркетинг [Текст]: Навч. посіб. / А.О. Старостіна, Д.М. Черваньов, О.В. Зозульов. – К.: Знання-Прес, 2002. - 191 с.
33. Ткаченко, О.П. Менеджмент підприємств ресторанного господарства: Навчальний посібник/ О.П. Ткаченко, С.С. Ткачова;. – Х.: ХДУХТ (Харк. держ. університет харчування та торгівлі), 2009. – 200с.
34. Шквиря Н. Маркетингові дослідження поведінки споживачів ресторанних послуг // Галицький економічний вісник. – 2022. – №1(74). – С. 171–176.
35. Шталь Т.В. Элементы механизма взаимодействия субъектов в каналах сбыта // Бизнес Информ. 2017. № 10. С. 17-22.
36. Электронная коммерция в Украине 2017: цифры и факты. URL: <https://webexpert.com.ua/ecommerce-in-ukraine-2017>.

37. Явнікова М.О. Вдосконалення маркетингової діяльності підприємств ресторанного бізнесу // Торгівля і ринок України. – 2014. –№3.

38. Яцун Л.М. Стратегії та моделі управління розвитком підприємств сфери харчування. Управління розвитком. 2016. № 1 (183). С. 106-119.

Інтернет ресурси

39 Асоціація ритейлерів України. Режим доступу – <https://rau.ua>.

40 Вінтоняк С. М. Розроблення інформаційної системи для управління ресторанним бізнесом /С. М. Вінтоняк, Я. П. Кісь, Л. Б. Чирун// Вісник Національного університету «Львівська політехніка». - 2015. - № 814. - С. 395-409. - Режим доступу: http://nbuv.gov.ua/UJRN/VNULPICM_2015_814_39.

41 Досвід Lviv Croissants: як активно розвивати мережу навіть в умовах кризи, пандемії та карантинних обмежень // Інтернет-ресурс. URL: <https://rau.ua/novyni/lviv-croissants-rozvytok>.

42 Дослідження ринку послуг швидкого громадського харчування України//Інтернет-ресурс. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/3597>

43 Ефект Джолі: продажі мережі Lviv Croissants зросли на 20%. Компанія вже планує експансію у ЄС і США // Інтернет-ресурс. URL: <https://rau.ua/interv-yu/lviv-croissants-20-vidsotkiv>

44 Комплексная автоматизация бизнеса предприятия //Інтернет-ресурс. - Режим доступу: <http://esp.dm.ru/EnterpriseSolutionPlatform>.

45 Конкурентне середовище на українському та польському ринках продукції швидкого приготування // Інтернет-ресурс. URL: <https://ev.fmm.kpi.ua/article/view/274812>

46 Маркетинговий аналіз закладів швидкого харчування м. Дніпро // Інтернет-ресурс. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/download/365/351>

47 Мартиненко В. О. Державне регулювання готельно-ресторанного бізнесу в умовах пандемії COVID-19. Бізнес Інформ. - 2021. №5. С. 241–245//

Інтернет-ресурс. Режим доступу: https://doi.org/10.32983/2222-4459-2021-5-241-245https://www.business-inform.net/export_pdf/business-inform-2021-5_0-pages-241_245.pdf

48 Мережа Lviv Croissants у Києві відкрила свій найбільший заклад (+фото) // Інтернет-ресурс. URL: <https://rau.ua/news/lviv-croissants-novyi-zaklad>

49 Офіційний сайт Lviv Croissants. URL: <https://lvivcroissants.com/ua>

50 Ресторанна перебудова // Інтернет-ресурс. Режим доступу: <https://forbes.ua/company/restorannaya-perestroyka-kak-vyzhivayut-kafe-i-restorany-vo-vremya-pandemii-obyasnyaet-andrey-khudo-i-igor-sukhomlin-20042021-1407>.

51 Тенденції розвитку ринку фаст-фуду в Україні // Інтернет-ресурс. URL: https://repo.btu.kharkov.ua/bitstream/123456789/23236/1/tezi_10.10.19-82-84.pdf.

52 Явнікова М.О. Вдосконалення маркетингової діяльності підприємств ресторанного бізнесу. 2014. № 3. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/td_2014_3_17.

53 Як заробити мільярд на круасанах. Історія мережі Lviv Croissants // Forbes Україна. URL: <https://forbes.ua/business/lviv-croissants-2023>.

54 Як мережа Lviv Croissants виросла до понад 150 закладів // Інтернет-ресурс. URL: <https://posteat.ua/news/yak-merezha-lviv-croissants-virosla-do-ponad-150-zakladiv>.