

АНОТАЦІЯ

Чернишевська Ю. М. «Удосконалення організації праці персоналу на підприємствах ресторанного господарства (на прикладі «Hunny Bistro»)»

Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня бакалавра зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа» за освітньою програмою «Економіка та організація готельно-ресторанної справи». Одеський національний економічний університет. Одеса, 2025.

Кваліфікаційна робота складається із вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел.

Об'єкт дослідження – процес надання ресторанних послуг та організації праці на підприємствах ресторанного господарства.

Предметом дослідження є сукупність теоретичних і практичних аспектів, пов'язаних із поліпшенням якості обслуговування та удосконалення організації праці на прикладі підприємства ресторанного господарства «Hunny Bistro».

Метою роботи є розробка практичних рекомендацій організаційного характеру, спрямованих на удосконалення організації праці персоналу та поліпшення якості обслуговування на підприємствах ресторанного господарства.

У роботі проаналізовано загальні поняття та особливості організації обслуговування на підприємствах ресторанного господарства. Обґрунтовано основні критерії оцінювання якості обслуговування. Визначено проблеми, які необхідно вирішити з метою удосконалення організації праці персоналу підприємства.

Розроблено пропозиції щодо поліпшення організації праці персоналу «Hunny Bistro». За результатами дослідження обґрунтована доцільність впровадження наведених заходів.

Ключові слова: підприємства ресторанного господарств, якість обслуговування, організація праці, соціальні навички, експертне оцінювання

ANNOTATION

Chernyshevskaya Yuliia. «Improving the organization of personnel work at restaurant enterprises (using the example of «HUNNY Bistro»)»

Qualification work for a bachelor's degree in specialty 241 «Hotel and restaurant business» in the educational program «Economics and organization of hotel and restaurant business». Odesa National University of Economics. Odesa, 2025.

The qualifying work consists of an introduction, three chapters, conclusions, list of sources used and applications.

The object of the research is the process of providing restaurant services and organizing labor at restaurant enterprises.

The subject of the study is a set of theoretical and practical aspects related to improving the quality of service and improving labor organization using the example of the restaurant enterprise "Hunny Bistro".

The purpose of the work is to develop practical recommendations of an organizational nature aimed at improving the organization of personnel work and improving the quality of service at restaurant enterprises.

The work analyzes the general concepts and features of service organization at restaurant enterprises. The main criteria for assessing service quality are substantiated. Problems that need to be solved in order to improve the organization of work of the enterprise's personnel have been identified.

Proposals have been developed to improve the organization of work of the Hunny Bistro staff. Their effectiveness is analyzed, taking into account the development of modern hotel technologies.

Keywords: restaurant enterprises, service quality, labor organization, social skills, expert evaluation.