

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

РЕФЕРАТ

кваліфікаційної роботи

на здобуття освітнього ступеня бакалавра

зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»

за освітньою програмою «Економіка та організація

готельно-ресторанної справи»

**на тему: Удосконалення організації праці персоналу на підприємствах
ресторанного господарства (на прикладі «Hunny Bistro»)**

Виконавець

студентка 40М групи факультету

міжнародної економіки

Чернишевська Юлія Миколаївна _____

Науковий керівник

канд. техн. наук, доцент

Кунділовська Тетяна Анатоліївна _____

Одеса 2025

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність роботи Висока якість обслуговування споживачів, від якою залежить імідж та репутація закладу ресторанного господарства в конкурентному середовищі значною мірою залежить від роботи персоналу, який забезпечує задоволення їхніх потреб і очікувань. Проте в сучасних умовах військової агресії ворога, нестабільної економічної та політичної ситуації, втрати кадрового потенціалу, питання організації роботи персоналу набувають виключного значення.

Дослідження питань формування культури та якості обслуговування у готельно-ресторанних підприємствах проводять такі вітчизняні науковці як Л. Гірняк, Д. Нагернюк, С. Павлова, А. Абрамова, Т. Кукліна та інші. Проблемами сучасного стану ресторанного бізнесу та викликами, які постають у воєнний період, опікуються Б. Кошова, У. Гузар, О. Роїк та інші. Використання людського капіталу в умовах війни та управління їм розглядають такі автори, як О. Білецький, С. Назарко, І. Левицька та інші.

Тому актуальність теми кваліфікаційної роботи обумовлена значенням організації праці персоналу для поліпшення якості обслуговування споживачів на підприємствах ресторанного господарства.

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

Для досягнення мети необхідно вирішити наступні завдання:

- проаналізувати сучасний стан ресторанного бізнесу, виклики та проблеми, пов'язані із воєнним часом;
- дослідити процес обслуговування споживачів та роль персоналу у формуванні культури обслуговування;
- визначити фактори організації праці працівників підприємств ресторанного господарства;
- проаналізувати основні організаційні засади діяльності закладу ресторанного господарства «Hunny Bistro»;
- провести дослідження та сегментацію цільової аудиторії «Hunny Bistro»;
- провести оцінювання роботи персоналу при обслуговуванні гостей у закладі «Hunny Bistro»;
- сформулювати пропозиції щодо поліпшення організації праці персоналу «Hunny Bistro»;
- розробити рекомендації щодо поліпшення організації праці персоналу «Hunny Bistro».

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

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

Інформаційною базою дослідження є статистичні данні Мінфіну, наукові публікації вітчизняних вчених, матеріали наукових конференцій і досліджень, наукова та навчальна література з заданої тематики, результати досліджень вітчизняних та зарубіжних бізнес-асоціацій та консалтингових компаній.

В роботі використовувались наступні **методи дослідження**: метод критичного аналізу наукової і методичної літератури, метод систематизації для опрацювання статистичних матеріалів у сфері організації готельно-ресторанної діяльності, логіко-аналітичні методи, метод SWOT-аналізу, експертний метод ранжування, табличний і графічний методи аналізу для представлення результатів теоретичних і практичних досліджень.

Апробація результатів дослідження. Основні положення випускної роботи доповідалися й обговорювалися на XIV Всеукраїнської конференції студентів, аспірантів і молодих вчених «Інтеграційні та інноваційні напрямки розвитку індустрії гостинності», тези доповіді «Соціальні та емоційні навички персоналу як фактор успішності ресторану» (м. Одеса, ОНТУ, 15-16 травня 2025 р). С. 148-151.

Структура роботи. Кваліфікаційну роботу викладено на 66 сторінках, робота складається зі вступу, 3-х розділів, висновків, списку використаної літератури із 53 джерел, 16 таблиць, 13 рисунків, додатку.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі роботи **«Теоретичні основи організації обслуговування споживачів на підприємствах ресторанного господарства»** проаналізовано сучасний стан ресторанного бізнесу, виклики та проблеми, пов'язані із воєнним часом; досліджено процес обслуговування споживачів та роль персоналу у формуванні культури обслуговування; визначено фактори організації праці працівників підприємств ресторанного господарства.

У другому розділі роботи **«Аналіз діяльності закладу ресторанного господарства «Hunny Bistro» та оцінка якості обслуговування гостей»** проаналізовано основні організаційні засади діяльності закладу ресторанного господарства «Hunny Bistro»; проведено дослідження та сегментацію цільової аудиторії «Hunny Bistro»; проведено оцінювання роботи персоналу при обслуговуванні гостей у закладі «Hunny Bistro».

У третьому розділі роботи **«Розробка пропозицій щодо удосконалення організації праці персоналу у закладі «Hunny Bistro»»** сформовано пропозиції щодо поліпшення організації праці персоналу «Hunny Bistro»; розроблено рекомендації щодо поліпшення організації праці персоналу «Hunny Bistro».

ВИСНОВКИ

1. Проаналізовано сучасний стан ресторанного бізнесу, виклики та проблеми, пов'язані із повномасштабним вторгненням країни-агресора в Україну. Зазначено, що негативно оцінюють економічну ситуацію в Україні 54% підприємців, тільки 5% оцінюють її як сприятливу. Для ресторанного бізнесу встановлено такі проблеми та виклики, як загальний стан економіки та зміна умов провадження підприємницької діяльності, порушення ланцюгів постачання, дефіцит кадрів, зменшення купівельної спроможності населення, збільшення конкурентного тиску з боку ритейлу. Сучасні реалії вимагають від ресторанного бізнесу запроваджувати нові форми і методи діяльності, вважаючи зміну потреб клієнтів, працівників, актуальні тренди, враховуючи загрози та ризики.

2. Проведено дослідження факторів, які визначають якість обслуговування у закладах ресторанного господарства. Зазначено, що розробка і впровадження внутрішніх стандартів обслуговування, таких як стандарти сервісу, роботи менеджерів, роботи кухні, стандарти безпеки і контролю є необхідними інструментами для забезпечення якості роботи персоналу, задоволення гостей, розширення цільової аудиторії, формування позитивного іміджу закладу.

Обґрунтовано, що в сучасних соціально-економічних умовах відбувається все більша актуалізація не тільки професіональних навичок працівників ресторану, таких компетентність, сумлінність, старанність, акуратність, знання професійного етикету, але й соціальних та емоційних навичок (організаційні, навички комунікації та лідерства, здатність брати на себе відповідальність і працювати в критичних умовах, навички нетворкінгу, гнучкість та адаптивність, вміння залагоджувати конфлікти, вміння працювати в команді, навички тайм-менеджменту).

3. Визначено мету, завдання, принципи організації праці працівників підприємств ресторанного господарства. Зазначено, що організація праці є комплексною системою, що забезпечує управління персоналом, організацію обслуговування споживачів та надання якісних послуг у ресторанному бізнесі.

4. Проаналізовано основні організаційні засади діяльності закладу ресторанного господарства «Hunny Bistro». Встановлено, що у «Hunny Bistro» працює система обліку для ресторанів Poster та її застосунки: QR-меню та мобільна каса, які поліпшують організацію роботи закладу, що дозволяє на 20,0% збільшити середній чек, на 30% швидкість обслуговування.

На основі аналізу сильних та слабких сторін в організації надання ресторанних послуг, із врахуванням загроз та викликів, пов'язаних із воєнною агресією та зміною кон'юнктури ринку, за допомогою SWOT-аналізу виявили можливості для «Hunny Bistro», реалізація яких є перспективною.

5. Проведено дослідження та сегментацію цільової аудиторії «Hunny Bistro» методом психографічного аналізу за моделлю VALS 1. Визначено такі сегменти гостей закладу: індивідуалісти (28%), ризикуючі (24,7%), соціально стурбовані (19,3%), наслідувачі (18,2%), терплячі (9,6%). Життєвими

цінностями для них є самореалізація, самоповага, емпатія, почуття належності, безпека. На основі психографічного аналізу для гостей «Hunny Bistro» розробляються креативні заходи, що сприяє утриманню пропозицій ресторану на актуальному рівні, допомагає бути затребуваним у цільовій аудиторії, та забезпечить постійне залучення гостей.

6. Проведено оцінювання роботи персоналу «Hunny Bistro» з метою виявлення рівня потенційних можливостей та перспектив кар'єрного росту та для визначення ефективності виконання функціональних обов'язків працівників. Розробили систему критеріїв, які доцільно застосувати для проведення оцінювання. Методом ранжування встановлено, що найбільш значущими для визначення якості роботи персоналу є компетентність персоналу (0,23) та відповідність його дій стандартам обслуговування (0,20), тому що саме такі характеристики працівника забезпечують частку ідеально виконаних замовлень (0,19). Комплексна оцінка якості роботи персоналу при обслуговуванні гостей у закладі «Hunny Bistro» м – 4,62 бали, що відповідає «відмінній» якості роботи персоналу, який забезпечує високу якість обслуговування.

7. Сформульовано пропозиції щодо поліпшення організації праці персоналу «Hunny Bistro», а саме застосування системи тестування та підбору персоналу відповідно до їхнього рівню особистісних здібностей та соціальних і емоційних навичок. Розроблено принципи кадрової політики «Hunny Bistro». Зазначено, що впровадження запропонованих пропозицій не потребує матеріальних витрат, дозволяє оперативно приймати рішення про прийняття на роботу претендента на посаду.

8. Розроблено рекомендації щодо поліпшення організації праці персоналу «Hunny Bistro», а саме застосування чек листів офіціантів для здійснення контролю за часом, який робітник витрачає на виконання своїх функціональних обов'язків. Для удосконалення професійних навичок персоналу, підвищення обізнаності у нових трендах у сфері ресторанного бізнесу запропоновано запровадити систему постійного підвищення компетентностей. Встановлено, що комплексний підхід до впровадження елементів організаційної та корпоративної культури в закладах ресторанного господарства, який базується на злагодженій роботі персоналу з відповідними професійними, соціальними та емоційними навичками, сприятиме формуванню позитивного іміджу, успішності і конкурентного потенціалу ресторану.

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.