

УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ АЛЬФРЕДА НОБЕЛЯ
КАФЕДРА МЕНЕДЖМЕНТУ

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
БАКАЛАВРА

на тему

«Управління стресом у персоналу ресторанів»
(за матеріалами ресторану – бістро
«Flip Neo Bistro»)

Виконала: здобувач 4 курсу,
групи ГРС-21
Спеціальності 241 Готельно-
ресторанна справа
Ланна Анастасія Вячеславівна
Керівник: Сергєєва О.Р., к.н.д.упр.,
доцент

м. Дніпро

2025

АНОТАЦІЯ

Ланна А.В. Дипломна робота присвячена дослідженню проблеми управління стресом у працівників ресторанного бізнесу, зокрема на прикладі закладу «Flip Neo Bistro» у місті Дніпро. У роботі розглядаються основні джерела стресу, з якими стикається персонал у ресторанній сфері, проаналізовано особливості емоційного навантаження, ритму роботи та комунікаційних бар'єрів у колективі. Окрему увагу приділено стратегіям і методам подолання стресових ситуацій, зокрема використанню психологічної підтримки, тренінгів, командоутворюючих заходів та організаційного менеджменту. Проведено дослідження серед персоналу «Flip Neo Bistro», яке виявило актуальні проблеми та дозволило сформулювати практичні рекомендації для підвищення психоемоційного комфорту працівників. Робота має практичне значення для сфери HoReCa та може бути використана як основа для впровадження ефективної політики управління стресом у ресторанному середовищі.

Ключові слова: стрес, ресторанний бізнес, управління персоналом, емоційне вигорання, HoReCa, Flip Neo Bistro.

SUMMARY

Lanna A.V. The thesis is devoted to the issue of stress management among employees in the restaurant industry, specifically using the example of "Flip Neo Bistro" located in Dnipro. The work examines the main stressors encountered by restaurant staff, analyzing the emotional load, high work pace, and communication challenges within teams. Special attention is given to strategies and methods for overcoming stress, including psychological support, professional trainings, team-building activities, and organizational management techniques. A study was conducted among the staff of "Flip Neo Bistro" to identify current problems and develop practical

recommendations aimed at improving employees' psycho-emotional well-being. The research is of practical importance for the HoReCa sector and can serve as a basis for implementing effective stress management policies in the restaurant environment.

Keywords: stress, restaurant business, staff management, emotional burnout, HoReCa, Flip Neo Bistro.

ЗМІСТ

АНОТАЦІЯ.....	1
SUMMARY	Error! Bookmark not defined.
ВСТУП.....	8
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ОСНОВИ УПРАВЛІННЯ СТРЕСОМ У СФЕРІ РЕСТОРАННОГО БІЗНЕСУ	11
1.1. Поняття стресу та його вплив на працівників ресторану.....	11
1.2. Основні причини стресу у персоналу ресторанів	15
1.3. Методи управління стресом: світовий та український досвід	21
РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ РІВНЯ СТРЕСУ У ПЕРСОНАЛУ РЕСТОРАНУ "FLIP NEO BISTRO"	27
2.1. Характеристика ресторану "Flip Neo Bistro"	27
2.2. Оцінка факторів, що викликають стрес у працівників закладу	31
2.3. Дослідження рівня стресу серед персоналу.....	37
РОЗДІЛ 3. РОЗРОБКА РЕКОМЕНДАЦІЙ ЩОДО ЗНИЖЕННЯ РІВНЯ СТРЕСУ У ПЕРСОНАЛУ РЕСТОРАНУ.....	43
3.1. Запровадження ефективних методів управління стресом у "Flip Neo Bistro"	43
3.2. Покращення умов праці та мотиваційна система для персоналу	47
3.3. Пропозиції щодо тренінгів та психологічної підтримки працівників	52
ЗАГАЛЬНІ ВИСНОВКИ.....	58
СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ.....	61
ДОДАТОК А	65