

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу

Допущено до захисту

Завідувач кафедри
доц. Давиденко І. В.

«___»_____2019 р.

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на здобуття освітнього ступеня магістра

зі спеціальності 241 «Готельно-ресторанна справа»

за магістерською програмою професійного спрямування

«Управління готельним та ресторанным бізнесом»

на тему: **«Удосконалення організації надання послуг в кав'ярнях»**

Виконавець:

студентка факультету міжнародної
економіки

Торжинська Юлія Володимирівна

(підпис)

Науковий керівник:

кандидат економічних наук, доцент

Галасюк Світлана Сергіївна _____

(підпис)

Одеса – 2019

АНОТАЦІЯ

Торжинська Ю. В. «Удосконалення організації надання послуг в кав'ярнях»
 Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня магістра зі спеціальності
 241 «Готельно-ресторанна справа» за магістерською програмою професійного спрямування
 «Управління готельним та ресторанним бізнесом»
 Одеський національний економічний університет. – Одеса, 2019.

Кваліфікаційна робота складається з трьох розділів. Об'єкт дослідження – процес організації надання послуг на прикладі кав'ярні «Traveler's Coffee Odessa».

У роботі розглянуто теоретичні основи організації надання послуг в кав'ярнях; вивчено сутність кав'ярні як типу закладів ресторанного господарства; виявлено особливості обслуговування в кав'ярнях; розглянуто світові тенденції розвитку кав'ярень у складі підприємств ресторанного господарства.

В аналітичній частині досліджено специфіку функціонування кав'ярні «Traveler's Coffee Odessa», виявлено особливості надання послуг цим закладом; проаналізовано динаміку його виробничо-економічної діяльності на підставі вивчення теоретичних положень, первинної інформації та статистичних даних.

Внесені пропозиції щодо вдосконалення організації надання послуг в кав'ярні «Traveler's Coffee Odessa» на підставі оцінки її конкурентної позиції та вивчення відгуків споживачів. Розроблено комплекс заходів щодо поліпшення організації обслуговування в кав'ярні «Traveler's Coffee Odessa». Зроблено економічне обґрунтування доцільності впровадження нової послуги. Розрахована економічна ефективність діяльності кав'ярні «Traveler's Coffee Odessa» з урахуванням нової послуги.

Ключові слова: кав'ярня, формати кав'ярень, заклади ресторанного господарства, послуги кав'ярні, організація обслуговування.

ANNOTATION

Torzhynska Y.V. «Improving the organization of the services rendering in coffee houses»
 Qualifying work for obtaining an educational master's degree in specialty
 241 «Hotel and Restaurant Business» under the master's program of professional orientation
 «Management of Hotel and Restaurant Business»
 Odessa National Economic University. – Odessa, 2019

Graduate work consists of three sections. Object of study – the process of organizing the services rendering on the example of the coffee house «Traveler's Coffee Odessa».

The qualifying work discusses the theoretical foundations of the organization the services rendering in in coffee houses; studied the essence of the in coffee house as a type of restaurant facilities; revealed features of service in the in coffee houses; global trends in the development of in coffee houses as part of the restaurant industry enterprises are considered.

In the analytical part, the specifics of the functioning of the «Traveler's Coffee Odessa» coffee house were investigated, the features of the services provided by this establishment were identified; analyzed the dynamics of its production and economic activity on the basis of the study of theoretical positions, primary information and statistical data.

Proposals were made to improve the organization of the provision of services in the coffee house «Traveler's Coffee Odessa» based on an assessment of its competitive position and the study of consumer feedback. A set of measures has been developed to improve the organization of service in the coffee house «Traveler's Coffee Odessa». Made the economic rationale for the feasibility of introducing a new service. The economic efficiency of the activity of the coffee house «Traveler's Coffee Odessa» is calculated taking into account the new service.

Key words: coffee house, coffee houses varieties, establishments of the catering trade, coffee house services, organization of service.

ЗМІСТ

| | | |
|-----------------------------------|--|----|
| ВСТУП | | 4 |
| РОЗДІЛ 1. | Теоретичні аспекти організації надання послуг в кав'ярнях | |
| 1.1. | Кав'ярня як різновид закладів ресторанного господарства | 7 |
| 1.2. | Особливості обслуговування в кав'ярнях | 15 |
| 1.3. | Світовий та вітчизняний досвід розвитку кав'ярень як підприємств ресторанного господарства | 23 |
| РОЗДІЛ 2. | Дослідження організаційно-економічних аспектів надання послуг в кав'ярні «Traveler's Coffee Odessa» | |
| 2.1. | Вивчення специфіки функціонування кав'ярні «Traveler's Coffee Odessa» | 32 |
| 2.2. | Особливості надання послуг в кав'ярні «Traveler's Coffee Odessa» | 39 |
| 2.3. | Динаміка виробничо-економічної діяльності кав'ярні «Traveler's Coffee Odessa» | 46 |
| РОЗДІЛ 3. | Основні рекомендації, спрямовані на удосконалення організації надання послуг в кав'ярні «Traveler's Coffee Odessa» | |
| 3.1. | Оцінка конкурентної позиції кав'ярні «Traveler's Coffee Odessa» для вивчення можливостей щодо підвищення якості обслуговування | 59 |
| 3.2. | Розробка комплексу заходів щодо вдосконалення організації надання послуг в кав'ярні «Traveler's Coffee Odessa» | 67 |
| 3.3. | Економічне обґрунтування впровадження нової послуги для кав'ярні «Traveler's Coffee Odessa» ... | 72 |
| ВИСНОВКИ | | 79 |
| Список використаних джерел | | 82 |

ВСТУП

Актуальність теми. Останнім часом в Україні почали розвиватися вже звичні для країн західного світу напрямки та тенденції у малому та середньому бізнесі. В першу чергу, це стосується великих міст та мегаполісів – місць з відносно сприятливим бізнес-кліматом та менш консервативним типом споживачів. Варто відзначити розвиток закладів вуличної їжі, веганських ресторанів, магазинів органічної їжі та звичайно ж, кав'ярень, які стали популярною і невід'ємною частиною міської інфраструктури закладів харчування й проведення вільного часу.

Розвиток кавової культури в Україні сприяє значному поширенню мережевих та авторських кав'ярень завдяки демократичним цінам, розмаїттю страв нескладного приготування та створенню невимушеної обстановки. Проте у науковій літературі зараз не вистачає окремих досліджень цього типу підприємств ресторанного господарства, особливо з боку організації надання послуг цими закладами.

Метою кваліфікаційної роботи є розробка та обґрунтування практичних рекомендацій організаційно-економічного характеру, спрямованих на вдосконалення організації надання послуг в кав'ярні «Traveler's Coffee Odessa».

Завданнями даного дослідження є:

- виявлення сутності кав'ярні як різновиду закладів ресторанного господарства;
- визначення особливостей обслуговування в кав'ярнях;
- дослідження світового та вітчизняного досвіду розвитку кав'ярень як підприємств ресторанного господарства;
- вивчення специфіки функціонування кав'ярні «Traveler's Coffee Odessa»;
- дослідження особливостей надання послуг в кав'ярні «Traveler's Coffee Odessa»;
- аналіз динаміки виробничо-економічної діяльності кав'ярні «Traveler's Coffee Odessa»;

- аналіз конкурентного середовища кав'ярні «Traveler's Coffee Odessa» для вивчення можливостей щодо підвищення якості обслуговування;
- розробка комплексу заходів щодо удосконалення організації надання послуг в кав'ярні «Traveler's Coffee Odessa»;
- економічне обґрунтування впровадження нової послуги для кав'ярні «Traveler's Coffee Odessa».

Об'єктом дослідження є процес організації надання послуг в кав'ярнях.

Предметом дослідження є сукупність теоретичних та практичних аспектів, пов'язаних з можливістю удосконалення організації надання послуг в кав'ярні «Traveler's Coffee Odessa».

Для виконання кваліфікаційної роботи були використані такі **методи** дослідження: діалектичний метод пізнання, абстрактно-логічний (теоретичні узагальнення та формування висновків), ситуаційний аналіз, метод абсолютних, середніх та відносних величин, методи порівняння, економіко-статичний, графічний тощо.

Інформаційну базу склали наукові публікації вітчизняних та зарубіжних вчених, українські нормативно-правові акти, матеріали науково-практичних конференцій, інтернет-ресурси, а також звітні дані кав'ярні «Traveler's Coffee Odessa».

Окремі результати дослідження були представлені на науково-практичних конференціях у вигляді публікацій тез доповідей у збірниках наукових праць:

1. Історичні передумови появи кав'ярень «третьої хвилі» / Ю. В. Торжинська // Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: світовий досвід та перспективи розвитку для України: матеріали Міжнародної науково-практичної конференції студентів, аспірантів та вчених. – Одеса, Одеський національний економічний університет.

2. Дослідження особливостей функціонування мережевих та авторських кав'ярень / С. С. Галасюк, Ю. В. Торжинська // Засади реформування економічної системи країни в контексті міжнародного співробітництва:

матеріали Всеукраїнської науково-практичної конференції. – Одеса, Центр економічних досліджень та розвитку.

3. Конкурентний аналіз ринку кав'ярень м. Одеси / Ю. В. Торжинська // Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: світовий досвід та перспективи розвитку для України: матеріали Міжнародної науково-практичної конференції студентів, аспірантів та вчених. – Одеса, Одеський національний економічний університет.

4. Основні формати створення кав'ярень в умовах сьогодення / С. С. Галасюк, Ю. В. Торжинська // Перспективи розвитку економічної системи з урахуванням сучасних євроінтеграційних процесів: матеріали Міжнародної науково-практичної конференції. – Дніпро, Наукова організація «Перспектива».

ВИСНОВКИ

У кваліфікаційній роботі наведено теоретичне узагальнення та запропоновано вирішення науково-практичного завдання щодо розробки та обґрунтування практичних рекомендацій організаційно-економічного характеру, спрямованих на вдосконалення організації надання послуг в кав'ярнях на прикладі «Traveler's Coffee Odessa». Основні результати кваліфікаційної роботи дозволили зробити такі висновки:

1. Розглянуто сутність кав'ярень та їх місце у складі закладів ресторанного господарства. Встановлено, що характерними ознаками кав'ярень є такі: формат обслуговування (самостійно або за допомогою офіціантів), формат існування закладу (кав'ярня-острівець, кав'ярня-кіоск, кавамобіль, кавомат, кав'ярня як повноцінне кафе), наявність посадкових місць («кава з собою» або розміщення у залах), асортимент (тільки кава, кава та кондитерські вироби, кава та розширене меню страв і напоїв), якісні ознаки кавових напоїв (медіум, преміум, спешелті), формат кав'ярні за приналежністю до «хвилі виникнення» (перша, друга, третя).

2. Досліджено комплекс послуг, які можуть надаватися в кав'ярнях за міждержавним стандартом ГОСТ 30523-97, адаптованим в Україні в якості національного. Вивчені такі поняття, як послуги харчування, послуги з виготовлення кулінарної продукції, послуги з реалізації кулінарної продукції та напоїв, послуги з організації споживання продукції та обслуговування споживачів, інформаційно-консультативні послуги, послуги з організації дозвілля, інші послуги закладів ресторанного господарства. З'ясовано, які послуги стосуються безпосереднього обслуговування клієнтів у кав'ярнях, та які належать до додаткових сервісів. Виявлено особливості обслуговування клієнтів у кав'ярнях різних «хвиль виникнення». Встановлено, що винаходом часів «першої хвилі» стала розчинна кава; кав'ярні «другої хвилі» сформувалися завдяки масовому попиту та всесвітньо відомим мережевим закладам; кав'ярні «третьої хвилі» (авторські кав'ярні) з'явилися через

глобальне переосмислення кав'ярні як міського публічного закладу харчування та культурного осередку.

3. Проаналізовано думки науковців та експертів про світовий та вітчизняний досвід розвитку кав'ярень. Узагальнено відомості про найпоширеніші у світі мережі кав'ярень та їх соціально-економічну та екологічну значущість. Висвітлено світові тенденції розвитку українських кав'ярень, до яких належать: імпорт сировини через посередників; низький рівень експорту готової продукції; значне збільшення попиту на каву; ріст популярності споживання натуральної зернової кави; підвищення цін на каву; розвиток кавової культури; збільшення мережевих та авторських кав'ярень; підвищення попиту в сегменті «кава на винос»; орієнтація закладів на мілленіалів; поява кавових зерен українського обсмажування; поширення альтернативних способів заварювання кави тощо.

4. Вивчено специфіку функціонування кав'ярні «Traveler's Coffee Odessa», розташованої на Дерибасівській – центральній вулиці м. Одеси. Розглянуто асортимент та цінову політику цього закладу, структуру приміщень для надання послуг харчування та дозвілля. Встановлено, кав'ярня «Traveler's Coffee Odessa» входить до складу компанії «Synergy Group».

5. Проаналізовано комплекс послуг, надаваних в кав'ярні «Traveler's Coffee Odessa», та виявлені їх особливості. Досліджено організацію формування продукту ресторанного бізнесу «Кав'ярня «Traveler's Coffee Odessa» за чотирма рівнями на підставі позитивних та негативних відгуків гостей даного закладу ресторанного господарства, оприлюднених на провідних інтернет-ресурсах. У зв'язку з цим виявлено, що даний заклад має багато проблем в організації надання послуг, що потребує розроблення заходів щодо їх усунення.

6. На підставі аналізу основних показників виробничо-економічної діяльності кав'ярні «Traveler's Coffee Odessa» за три роки встановлено, що цей заклад є прибутковим, але має негативні тенденції щодо зниження показників рентабельності.

7. Для вивчення можливостей щодо підвищення якості обслуговування в кав'ярні «Traveler's Coffee Odessa» здійснена оцінка її конкурентної позиції на підставі порівняння з основними конкурентами – кав'ярнями «Coffeetory Cakes & Coffee» та «Atelier. Design & Coffee» за такими ознаками, як: асортимент страв, спектр надаваних послуг, сума середнього чеку, географічне розташування, якість обслуговування. Порівняння зроблено методом бальної оцінки на підставі відгуків, оприлюднених в інтернет-ресурсах.

8. Комплекс заходів, пропонованих кав'ярні «Traveler's Coffee Odessa» для удосконалення організації надання послуг, спрямований на: коригування маркетингової політики з урахуванням змін у конкурентному середовищі; проведення рекламної кампанії закладу; підвищення кваліфікації персоналу; впровадження послуг кейтерингу; впровадження мобільної програми лояльності для збільшення виручки від реалізації; вдосконалення матеріально-технічної бази тощо. Також запропоновано впровадження комплексу нових послуг: організації дегустацій, презентацій, майстер-класів, батлів та інших заходів.

9. Запропоновано впровадження нової послуги – дегустації кави та супутніх солодких страв для їх подальшого включення в основне меню на конкурсній основі. На прикладі дегустації «Кава + Торт» розроблено рекомендації щодо проведення даного заходу з періодичністю один раз на місяць, та розраховано його економічну доцільність. Визначено економічну ефективність діяльності кав'ярні «Traveler's Coffee Odessa» за умови впровадження нової послуги.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Агамирова Е. В. Некоторые подходы к оптимизации процессов управления персоналом в современном ресторанном бизнесе / Е. В. Агамирова // Современные проблемы сервиса и туризма. – 2010. – № 3. – С. 31-35.
2. Андренко І. Б. Менеджмент готельно-ресторанного господарства: підручник / І. Б. Андренко, О. М. Кравець, І. М. Писаревський. – Х. : ХНУМГ, 2014. – 431 с.
3. Антонова В. А. Ресторанный бізнес: механізми та ефективність управління стратегічним розвитком: монографія / В. А. Антонова. – Донецьк, ДонНУЕТ, 2009. – 277 с.
4. Ароматний огляд: ринок кави в Україні [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://koloro.ua/ua/blog/issledovaniya/analiz-rynka-kofe.html>.
5. Архіпов В. В. Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства: навчальний посібник / В. В. Архіпов, В. А. Русавська. – К.: Центр учбової літератури, 2009. – 342 с.
6. Бехар Г. Дело не в кофе: Корпоративная культура Starbucks / Говард Бехар при участии Джанет Голдстейн ; Пер. С англ.. – 3-е изд. – М.: Альпина Паблишерз, 2016. – 192 с.
7. Борисова О. В. Інноваційний потенціал підприємств ресторанного господарства та ефективність його використання / О. В. Борисова // Економічна стратегія і перспективи розвитку сфери торгівлі та послуг : матеріали міжнар. наук.-практ. конф., 18.10.2012 р. – Х.: ХНУМГ, 2012. – С. 237-238.
8. Бутенко О. П. Стан ресторанного господарства України та перспективи його розвитку / О. П. Бутенко, Д. О. Стрельченко // Вісник економіки транспорту і промисловості. – 2016. – № 56. – С. 18-24.
9. Воронюк Т. А. Формування механізму управління конкурентоспроможністю підприємств ресторанного господарства : автореферат дис. ... канд. екон. наук : спец. 08.00.04. – Одеса, 2019. – 26 с.

10. Галасюк С. С. Виявлення особливостей організації обслуговування в кафе / С. С. Галасюк, Н. М. Реус // Механізми економічного зростання і конкурентоспроможності національного господарства: Матеріали Всеукраїнської науково-практичної конференції (м. Київ, 08.12.2018 р.). – К.: Київський економічний науковий центр, 2018.
11. Галасюк С. С. Дослідження особливостей функціонування мережевих та авторських кав'ярень / С. С. Галасюк, Ю. В. Торжинська // Засади реформування економічної системи країни в контексті міжнародного співробітництва: матеріали Всеукр. наук.-практ. конф., 09.11.2019 р. – Одеса: ЦЕДР, 2019. – С. 43-47.
12. Галасюк С. С. Основні тенденції розвитку ресторанного бізнесу у світі / С. С. Галасюк, Ю. М. Перетятко // Основні тенденції розвитку ресторанного бізнесу у світі // Економічні проблеми сучасності та концепція сталого розвитку держави та регіонів: матеріали міжнар. наук.-практ. конф. 17-18.10.2014. – Одеса: ЦЕДР, 2014. – С. 103-107.
13. Галасюк С. С. Основні формати створення кав'ярень в умовах сьогодення / С. С. Галасюк, Ю. В. Торжинська // Перспективи розвитку економічної системи з урахуванням сучасних євроінтеграційних процесів: матеріали Міжнар. наук.-практ. конф., 16.11.2019 р. – Дніпро: НО «Перспектива», 2019.
14. Галасюк С. С. Особливості розвитку етнічних ресторанів в Одеському регіоні / С. С. Галасюк // Перспективи розвитку галузей економіки з урахуванням сучасних євроінтеграційних процесів: Матеріали Міжнародної науково-практичної конференції, 21-22.04.2017 р. – Дніпро: Перспектива, 2017. – С. 57-60.
15. Галасюк С. С. Оцінка конкурентного профілю підприємств ресторанного господарства / С. С. Галасюк, К. А. Наймарк // Теоретичні, методологічні та практичні аспекти конкурентоспроможності підприємств: монографія / за загальною редакцією професора О. Г. Янкового. – Одеса: Атлант, 2017. – С. 247-260.

16. Галасюк С. С. Сучасні реалії розвитку кавового бізнесу в Україні / С. С. Галасюк // *Anti-crisis management: state, region, enterprise: III International scientific conference* (22.11.2019). – Le Mans, France: Baltija Publishing, 2019.
17. Галасюк С. С. Сучасні тренди розвитку кафе в Україні / С. С. Галасюк, Н. М. Реус // *Science, Research, Development № 11: Zbiór artykułów naukowych z Konferencji Międzynarodowej Naukowo-Praktycznej zorganizowanej dla pracowników naukowych uczelni, jednostek naukowo-badawczych oraz badawczych* (29.11.2018, Rotterdam, Netherlands). – Warszawa, Sp.z.o.o. «Diamond trading tour», 2018.
18. Герасименко В. Г. Організація надання туристичних послуг: навчальний посібник / В. Г. Герасименко, С. С. Галасюк. – Одеса: Атлант, 2014. – 242 с.
19. Герасименко В. Г. Особливості маркетингової діяльності закладів харчування / В. Г. Герасименко, К. А. Наймарк // *Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: світовий досвід та перспективи розвитку для України: матеріали круглого столу та студентської науково-практичної конференції* (м. Одеса, 12 квітня 2018 р.) / Одеський національний економічний університет. – Одеса: ОНЕУ. 2018. – С. 19-24.
20. Герасименко В. Г. Оцінка туристично-рекреаційного потенціалу регіону: монографія / за заг. ред. В. Г. Герасименка. – Одеса, ОНЕУ, 2016. – 262 с.
21. Гірняк Л. І. Сучасний стан, перспективи та тенденції розвитку ресторанного господарства в Україні / Л. І. Гірняк, В. А. Глагола // *Інфраструктура ринку*. – 2018. – № 16. – С. 71-78.
22. Гура О. Л. Підприємницька діяльність у сфері ресторанного господарства / О. Л. Гура // *Економічний вісник Запорізької державної інженерної академії*. – 2017. – Вип. 1-2 (08). – С. 97-100.
23. Домбик О. М. Економічна суть діяльності підприємств готельно-ресторанного бізнесу / О. М. Домбик // *Торгівля, комерція, підприємництво*. – 2013. – № 15. – С. 64-66.

24. Заклади ресторанного господарства. Класифікація: ДСТУ 4281:2004. – [Чинний від 2004-07-01]. – К.: Держспоживстандарт України, 2004. – 16 с. – (Національний стандарт України).
25. Кав'ярні стали вигідним бізнесом, а продажі кави зросли на чверть [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://agroday.com.ua>.
26. Кав'ярня «Atelier. Design & Coffee» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.facebook.com/atelierodessa>.
27. Кав'ярня «Coffeetory Cakes & Coffee» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://coffeetory.business.site>.
28. Кав'ярня «Coffeetory Cakes & Coffee» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.facebook.com/coffeetory>.
29. Кав'ярня «Traveler's Coffee Odessa» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.travelersodessa.com>.
30. Кав'ярня «Traveler's Coffee Odessa» [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.facebook.com/pg/travelersodessa>.
31. Как увеличить выручку на 12-20% в год? Повышайте средний чек и посещаемость с помощью мобильной программы лояльности [Електронний ресурс]. – Режим доступу <https://loyaltyplant.com.ua/restaurant>.
32. Картографічний довідник м. Одеси 2gis [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://m.2gis.ua> › odessa › firms.
33. Кофейные тренды будущего и развитие кофеен [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://9barcoffee.ru/blog/trend>.
34. Мальська М. П. Ресторанна справа: технологія та організація обслуговування туристів (теорія та практика): підручник / М. П. Мальська, О. М. Гаталяк, Н. М. Ганич. – К. : Центр учбової літератури, 2013. – 304 с.
35. Миллениалы выбирают свежую обжарку. Что случилось с рынком кофе за год [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.epravda.com.ua/rus/publications/2019/04/5/646736>.
36. Михайлова Н. В. Критерії та показники оцінки конкурентоспроможності підприємств ресторанного господарства на рівні оперативного управління /

- Н. В. Михайлова // Економічна стратегія і перспективи розвитку сфери торгівлі та послуг. – 2008. – № 2 (8). Ч. 2. – С. 310-317.
37. Мустафін О. Напій змін. Як кава створила сучасний світ. – Харків: Фоліо, 2018. – 192 с.
38. Нездоймінов С. Г. Готельно-ресторанний та туристичний бізнес регіону в умовах трансформації економіки / С. Г. Нездоймінов // Економіка харчової промисловості. – 2011. – №4. – С. 81-87.
39. Новікова О. В. Організація харчування та обслуговування туристів на підприємствах ресторанного господарства: навчальний посібник / О. В. Новікова, Л. О. Радченко, К. П. Вініченко, Л. Д. Льовшина, П. П. Пивоваров, Л. І. Чубар. — Х.: Світ Книг, 2014. – 411 с.
40. Огляд ринку кав'ярень [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://franchising.ua/stattya/1359/oglyad-rinku-kavyaren>.
41. Огляд ринку. Вендінг. Вільна каса! [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://msb.aval.ua/news/?id=26917>.
42. Організація обслуговування у закладах ресторанного господарства: підручник / за ред. Н. О. П'ятницької. – 2-ге вид. перероб. та допов. – К.: Центр учбової літератури, 2011. – 584 с.
43. Оцінка ринку кав'ярень на сьогодні [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.art-imxo.com.ua> › 2012/09 › otsinka_rynku_kavy.
44. П'ятницька Г. Розвиток ресторанного господарства в Україні: структурні трансформації, фінансова стійкість підприємств, прогнози / Г. П'ятницька, О. Григоренко, В. Найдюк // Економіст. – 2013. – № 11. – С. 37-45.
45. П'ятницька Г. Т. Сучасні тренди розвитку ресторанного господарства в Україні / Г. Т. П'ятницька, В. С. Найдюк // Економіка та держава. – 2017. – № 9. – С. 66-73.
46. Петрук Ю. Актуальні завдання управління розвитком підприємств ресторанного господарства України / Ю. Петрук // Економіка. – 2014. - № 4 (130). – С. 41-47.

47. Ресторанне господарство. Терміни та визначення : ДСТУ 3862-99. – [Чинний від 1999-07-01]. – К. : Держстандарт України, 1999. – 37 с. – (Національний стандарт України).
48. Розвиток ринку кави в Україні: прогнози маркетологів [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.blackfest.show/blog/2018/10/05/razvitie-kofejnogo-rynka-v-ukraine-prognozy-marketologov>.
49. Столяренко О. М. Поняття та види закладів ресторанного господарства / О. М. Столяренко, Н. П. Щербельова // Вісник ЖДТУ. – 2011. - № 4 (58). – С. 146-149.
50. Услуги общественного питания. Общие требования : ГОСТ 30523-97. – [Чинний від 1998-01-01]. – К. : Держстандарт України, 1998. – 15 с. – (Національний стандарт України).
51. Форматы кофеен (остров, киоск, авто, вендинг, кафе) – что выбрать [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://fran.yourtimesafe.com/article>.
52. Чан Т. С. Стан розвитку ринку кав'ярень в Україні / Т. С. Чан, Н. В. Юдіна // Актуальні проблеми економіки та управління: зб. наук. праць молодих вчених. – 2017. – № 11 [Електронний ресурс]. – Режим доступу <http://ape.fmm.kpi.ua>.
53. Чумак О. В. Аналіз стану й оцінка тенденцій показників розвитку підприємств ресторанного господарства / О. В. Чумак, І. С. Андрющенко // Бізнес Інформ. – 2014. - № 12. – С. 307-313.
54. Шалева О. І. Застосування інноваційних Інтернет-технологій у ресторанному бізнесі / І. О. Шалева // Торгівля, комерція, підприємництво. – 2013. – Вип. 15. – С. 142-145.
55. Що таке «кав'ярня третьої хвили»? [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://hmarochos.kiev.ua/2018/03/12/shho-take-kav-yarnya-tretoy-i-hvili-vidpovidayut-barista-ta-vlasniki-kiyivskih-zakladiv>.
56. Яцун Л. М. Методологічні основи формування стратегій розвитку сфери харчування регіону / Л. М. Яцун // Економічна стратегія і перспективи

розвитку сфери торгівлі та послуг: матеріали міжнар. наук.-практ. конф., 18.10.2012 р. – Х.: ХНУМГ, 2012. – С. 283-284.

57. Caribou Coffee [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.cariboucoffee.com>.
58. Costa Coffee [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.costa.co.uk>.
59. Doutor Coffee [Електронний ресурс]. – Режим доступу: www.doutor.co.jp.
60. Dunkin' Donuts [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.dunkindonuts.com>.
61. Ediya Coffee [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.ediya.com>.
62. Gloria Jean's Coffees [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.gloriajeanscoffees.com>.
63. Lasoon: ресторанний портал [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://lasoon.com.ua>.
64. McCafe [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.mcdonalds.ua/ua/Eat/maccafe.html>.
65. Starbucks Coffee [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.starbucks.com>.
66. Synergy Group [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.synergyodessa.com>.
67. The Coffee Bean & Tea Leaf [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.coffeebean.com>.
68. Tim Hortons [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.timhortons.com>.
69. TripAdvisor [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.tripadvisor.com>.