

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Волинський національний університет імені Лесі Українки
Географічний факультет
Кафедра готельно-ресторанної справи, туризму і рекреації

СИЛАБУС
нормативного освітнього компонента

СЕРВІСОЛОГІЯ

підготовки магістра

спеціальності J2 Готельно-ресторанна справа та кейтеринг

освітньо-професійної програми (освітньо-наукової програми)

Готельно-ресторанна справа

для денної (очної) форм здобуття освіти

Луцьк – 2025

Силабус освітнього компонента «Сервісологія» підготовки магістра, галузі знань J Транспорт та послуги, спеціальності J2 Готельно-ресторанна справа та кейтеринг, за освітньо-професійною програмою Готельно-ресторанна справа.

Розробник: Єрко І.В., професор кафедри готельно-ресторанної справи, туризму і рекреації, доктор економічних наук, доцент

Погоджено

Гарант освітньо-професійної програми:



доц. Ільїна О.В.

Силабус освітнього компонента затверджено на засіданні кафедри готельно-ресторанної справи, туризму і рекреації

протокол № 1 від 26 серпня 2025 р.

Завідувач кафедри:



проф. Ільїн Л.В.

I. Опис освітнього компонента

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, освітньо-професійна /освітньо-наукова/освітньо-творча програма, освітній рівень	Характеристика освітнього компонента
Денна (очна) форма здобуття освіти	Галузь знань <i>J</i> <i>Транспорт та послуги, спеціальності J2</i> <i>Готельно-ресторанна справа та кейтеринг, за освітньою-професійною програмою Готельно-ресторанна справа</i> Освітній рівень <i>магістр</i>	Нормативний
Кількість годин/кредитів 120/3		Рік навчання 2
		Семестр 3-й
ІНДЗ: немає		Лекції 18 год.
		Практичні (семінарські) 28 год. Лабораторні - год. Індивідуальні - год.
		Самостійна робота 66 год. Консультації 8 год.
		Форма контролю: екзамен
Мова навчання	українська	

II. Інформація про викладача (- ів)

ППП *Єрко Ірина Володимирівна*

Науковий ступінь *доктор економічних наук*

Вчене звання *доцент*

Посада *професор*

Контактна інформація тел. 0668897418, e-mail: ierko@vnu.edu.ua

Дні занять <https://ps.vnu.edu.ua/cgi-bin/timetable.cgi> .

III. Опис освітнього компонента

1. Анотація ОК

Освітній компонент “Сервісологія” спрямований на формування системного розуміння природи сервісу, його ролі в сучасній економіці та практичних механізмів створення високоякісних сервісних продуктів. Курс розкриває теоретичні засади сервісології, моделі та стандарти обслуговування, принципи сервіс-дизайну, управління враженнями клієнтів і сервісною взаємодією. Особлива увага приділяється аналізу сервісних процесів у туристичній, готельній і ширшій сфері гостинності, розвитку клієнтоорієнтованості та застосуванню інструментів підвищення якості сервісу. Курс забезпечує здатність студентів проектувати сервісні системи, оцінювати їх ефективність та впроваджувати інноваційні підходи до сервісного обслуговування.

2. Пререквізити

Вивчення ОК передбачає базові знання з теорії та практики: «Організація готельного господарства», «Організація ресторанного господарства».

3. Постреквізити

У процесі навчання студенти сформуєть розуміння сервісу та сервісної діяльності як важливої культурної характеристики соціального буття.

4. Мета і завдання ОК

Метою освітнього компонента “Сервісологія” є формування у здобувачів системного уявлення про сутність, закономірності та інструменти організації сервісної діяльності, розвиток компетентностей щодо проектування, управління та вдосконалення сервісних процесів у туристичній, готельній та інших сферах гостинності.

ОК передбачає виконання таких основних **завдань**:

- розкрити теоретичні засади сервісології як наукової дисципліни;
- сформувати знання про моделі сервісу, стандарти обслуговування та механізми сервісної взаємодії;
- навчити аналізувати сервісні процеси та визначати фактори, що впливають на якість сервісу;
- ознайомити з інструментами сервіс-дизайну та управління клієнтським досвідом;
- розвинути здатність проектувати та удосконалювати сервісні продукти й системи;
- сформувати практичні навички застосування сервісних технологій у сфері туризму та гостинності;
- сприяти розвитку клієнтоорієнтованості та сервісного мислення.

1. Компетентності. Програмні результати навчання. Soft skills.

На основі вивчення здобувач має набути таких компетентностей:

Інтегральна компетентність.

Здатність розв’язувати складні задачі дослідницького та/або інноваційного характеру готельно-ресторанної справи.

Загальні компетентності (ЗК)

ЗК 4. Здатність працювати в команді

ЗК 7. Здатність приймати обґрунтовані рішення

Спеціальні (фахові, предметні) компетентності (СК)

СК 4. Здатність створювати і впроваджувати продуктивні, сервісні, організаційні, соціальні, управлінські, інфраструктурні, маркетингові інновації у господарську діяльність суб’єктів готельного та ресторанного бізнесу

СК 5. Здатність забезпечувати ефективну сервісну, комерційну, виробничу, маркетингову, економічну діяльність суб’єктів готельного та ресторанного бізнесу

СК 9. Здатність забезпечувати якість обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг

Знання й розуміння та їх застосування

РН 4. Здійснювати моніторинг кон’юнктури ринку готельних та ресторанних послуг

РН 12. Зрозуміло і недвозначно доносити власні знання, висновки та аргументацію до фахівців і нефахівців, зокрема до осіб, які навчаються

5. Структура ОК

Назви змістових модулів і тем	Усього	Лек.	Практ.	Кон сул..	См. роб .	*Форма контролю / Бали
Змістовий модуль 1. Сервіс як специфічний вид діяльності						
Тема 1. Сервіс в готельному та ресторанному господарстві: теоретичні основи. Сервіс у воєнний час: адаптація, безпека, безперервність роботи		2	2	-	6	ДС, ІРС / 5

Тема 2. Психологія, етика і естетика сервісної діяльності. культура обслуговування в готельному господарстві.		2	2	1	6	ДС, РМГ / 5
Тема 3. Методологічні основи маркетингових досліджень споживачів. споживча поведінка і сервісні технології у сфері гостинності.	56	2	2	1	6	ДС, РМГ / 5
Тема 4. Створення фірмового сервісу в закладах готельного та ресторанного господарства і розробка сценаріїв обслуговування.		2	2	1	6	ДС, ІРС / 5
Тема 5. Сервіс як складова продажу товарів та послуг.		2	2	1	8	ДС, ІРС / 5
Разом за модулем 1	56	10	10	4	32	25
Змістовий модуль 2. Сервісна діяльність на підприємствах готельно-ресторанного господарства						
Тема 6. Поведінка споживачів та процес прийняття ними рішень. Особливості сервісного обслуговування військовослужбовців у закладах гостинності	64	4	4	1	8	ДС, ІРС, РМГ / 10
Тема 7. Сучасні тенденції впровадження і розвиток номенклатури додаткових послуг в сфері ресторанної індустрії.		2	4	1	8	ДС, ІРС / 10
Тема 8. Нові технології в сфері послуг. Інклюзивний сервіс у готельно-ресторанному бізнесі		2	2	1	6	ДС, ІРС / 5
Тема 9. Розробка та створення нових сервісних послуг		2	4	1	6	ДС, РМГ / 10
Тема 10. Якість надання готельних послуг – основна складова успішності готелю				4		6
Разом за модулем 2.	64	8	18	4	34	45
Модульний контроль 1						МКР, Т/15
Модульний контроль 2						МКР, Т/15
Всього годин/балів за 2 семестр	120	18	28	8	66	70+30=100

Форми контролю*: ДС – дискусія, ДБ – дебати, Т – тести, ТР – тренінг, РЗ/К – розв’язування задач/кейсів, ІНДЗ/ІРС – індивідуальне завдання/індивідуальна робота здобувача освіти, РМГ – робота в малих групах, МКР/КР – модульна контрольна робота/ контрольна робота, Р – реферат, а також аналітична записка, аналітичне есе, аналіз твору тощо.

У ході проведення практичних робіт з ОК переважає комбінована перевірка компетентностей студентів, де поєднуються зазначені вище форми контролю

6. Завдання для самостійного опрацювання

	Тема	Кількість годин
1.	<p>Тема 1. Сервіс в готельному та ресторанному господарстві: теоретичні основи Роль і місце сервісології в системі наукового знання. Теорія потреб як базова категорія сервісології Інтегративна концепція потреб людини Сервіс у воєнний час: адаптація, безпека, безперервність роботи</p>	6
2.	<p>Тема 2. Психологія, етика і естетика сервісної діяльності. культура обслуговування в готельному господарстві Культура сервісу Вербальне і невербальне спілкування Професійна етика працівників сфери сервісу</p>	6
3.	<p>Тема 3. Методологічні основи маркетингових досліджень споживачів. споживча поведінка і сервісні технології у сфері гостинності. Класифікація споживачів послуг індустрії гостинності Моделювання поведінки споживачів індустрії гостинності Особливості маркетингу в ресторанному господарстві</p>	6
4.	<p>Тема 4. Створення фірмового сервісу в закладах готельного та ресторанного господарства і розробка сценаріїв обслуговування. Історія розвитку світового ресторанного сервісу Складові фірмового стилю: загальні елементи, специфічні носії. Формування стандартів сервісу в залежності від виду пропозиції послуг закладом готельно-ресторанного господарства</p>	6
5.	<p>Тема 5. Сервіс як складова продажу товарів та послуг. Основні підходи до здійснення сервісу. Основні завдання системи сервісу. Види сервісу за часом його виконання. Принципи гарантійного обслуговування. Експлуатаційні інструкції.</p>	8
6.	<p>Тема 6. Поведінка споживачів та процес прийняття ними рішень. Споживачі і їх потреби Фактори, що впливають на поведінку споживачів Процес прийняття рішень споживачем Специфічні аспекти купівлі послуг Особливості сервісного обслуговування військовослужбовців у закладах гостинності</p>	8
7.	<p>Тема 7. Сучасні тенденції впровадження і розвиток номенклатури додаткових послуг в сфері ресторанної індустрії. Особливості надання широкої номенклатури послуг для певних контингентів закладів ресторанного господарства Нетрадиційні та оригінальні послуги і сценарії їх пропонування споживачам</p>	8
8.	<p>Тема 8. Нові технології в сфері послуг Основні поняття та визначення. Інформаційні технології в сфері послуг. Причини нових інвестицій в нові технології Інклюзивний сервіс у готельно-ресторанному бізнесі</p>	6

9.	Тема 9. Розробка та створення нових послуг Категорія нової продукції Розробка нових товарів та послуг: схожість та розбіжності Інструменти, принципи та процес розробки послуг	6
10.	Тема 10. Якість надання готельних послуг – основна складова успішності готелю Поняття й особливості якості готельних послуг Механізм управління якістю послуг Основи державного регулювання якості готельних послуг в Україні Стандартизація якості готельних послуг Сертифікація готельних послуг	6
	Всього годин	66

IV. Політика оцінювання

Політика викладача щодо здобувача освіти. Уся політика оцінювання базується на врахуванні ПОЛОЖЕННЯ про поточне та підсумкове оцінювання знань здобувачів вищої освіти Волинського національного університету імені Лесі Українки <https://ed.vnu.edu.ua/wp-content/uploads/2025/06/2025.-%D0%9F%D1%80%D0%BE-%D0%BF%D0%BE%D1%82%D0%BE%D1%87%D0%BD%D0%B5-%D1%96-%D0%BF%D1%96%D0%B4%D1%81%D1%83%D0%BC%D0%BA.%D0%BE%D1%86%D1%96%D0%BD%D1%8E%D0%B2%D0%B0%D0%BD%D0%BD%D1%8F.pdf>.

Відвідування занять є обов'язковим. Здобувачі першого рівня вищої освіти зобов'язані дотримуватися термінів, визначених для виконання усіх видів письмових робіт, передбачених ОК. У разі відсутності через хворобу надати відповідну довідку. Пропущені заняття відпрацьовувати під час консультацій. Здобувач повинен старанно виконувати завдання, брати активну участь у навчальному процесі. Оцінювання знань студентів з ОК здійснюється на основі результатів поточного контролю (70 балів) й модульного контролю (30 балів) знань.

Політика щодо академічної доброчесності. Політика, стандарти та процедури забезпечення академічної доброчесності визначаються такими документами: Кодексом академічної доброчесності ВНУ імені Лесі Українки, Положенням про систему запобігання та виявлення академічного плагіату у науково-дослідній діяльності здобувачів вищої освіти та науково педагогічних працівників ВНУ імені Лесі Українки. Повний перелік нормативних актів доступний за посиланням: https://ra.vnu.edu.ua/akademichna_dobrochesnist/normatyvno-pravova-baza/.

Опановуючи цей освітній компонент, здобувачі підтверджують свою згоду дотримуватися принципів академічної доброчесності, а саме:

- виконувати всі поточні завдання та форму підсумкового контролю самостійно, без сторонньої допомоги;
- утримуватися від списування під час контрольних заходів, у тому числі із застосуванням мобільних пристроїв;
- подавати на оцінювання виключно результати власної роботи;
- не здійснювати дій, що можуть нечесним способом покращити власні результати або вплинути на результати інших здобувачів освіти;
- не оприлюднювати відповіді на завдання, які використовуються в межах курсу для оцінювання навчальних досягнень.

Політика щодо дедлайнів та перескладання. У разі відсутності студента на семінарських заняттях з об'єктивних причин, він має право виконати завдання, передбачені планом практичних занять, і одержати відповідні оцінки. Відпрацювання пропущених занять має відбутися до останнього семінарського (практичного) заняття під час

індивідуально-консультативної роботи викладача. Якщо здобувач освіти отримав бал за темою освітнього компонента менший за максимальний, він має право лише один раз повторно скласти поточний контроль за темою (усна відповідь та виконання завдань для самостійної роботи). Зараховується найвищий результат. Скласти поточний контроль за темою можна під час консультації у вільний від аудиторних занять час. Відпрацювання практичних робіт, які передбачали оцінювання участі в дискусії, тренінгу, роботу в групах здійснюється через виконання завдань самостійної роботи до теми

Можливість визнання результатів навчання, отриманих у формальній, неформальній та інформальній освіті здійснюється на основі ПОЛОЖЕННЯ про визнання результатів навчання, отриманих у формальній, неформальній та/або інформальній освіті у Волинському національному університеті імені Лесі Українки https://ed.vnu.edu.ua/wp-content/uploads/2024/09/2024_%D0%92%D0%B8%D0%B7%D0%BD%D0%B0%D0%BD%D0%BD%D1%8F_%D1%80%D0%B5%D0%B7%D1%83%D0%BB_%D1%82%D0%B0%D1%82%D0%B2_%D0%92%D0%9D%D0%A3_i%D0%BC_%D0%9B.%D0%A3_%D1%80%D0%B5%D0%B4.pdf

Можливість отримати додаткові (бонусні) бали. Здобувачам освіти можуть бути присуджено додаткові (бонусні) бали, які зараховуються як результати поточного контролю максимум 15 балів за такі види робіт: опубліковану наукову статтю у фахових виданнях України чи рецензованих закордонних журналах – 10 балів; публікацію тез – з виступом на конференції 5 балів, без виступу – 3 бали; підготовку та участь у всеукраїнському етапі предметних олімпіад, всеукраїнському та міжнародних конкурсах студентських наукових робіт – 7 балів; перемогу у всеукраїнському етапі предметних олімпіад, всеукраїнському та міжнародних конкурсах студентських наукових робіт – 15 балів; подачу проектних заявок на участь в студентських програмах обміну, стипендійних програмах, літніх та зимових школах тощо – 7 балів. Усі бали перераховуються в межах тем ОК і загальна кількість балів не може перевищувати 100.

V. Підсумковий контроль

Рейтинг здобувача освіти з навчальної роботи визначається відповідно до «Положення про поточне та підсумкове оцінювання знань здобувачів освіти Волинського національного університету імені Лесі Українки» (https://ed.vnu.edu.ua/wpcontent/uploads/2022/07/Polozh_pro_otzin_%D0%A0%D0%B5%D0%B4_%D1%80%D0%B5%D0%B4%D0%9C%D0%95%D0%94.pdf).

Рейтингову кількість балів здобувача освіти формують бали, отримані за контрольні заходи за змістовими модулями, які проводяться у формі модульної контрольної роботи (максимум – 15 балів за кожен змістовий модуль, всього 30 балів), за виконання завдань практичних занять: участь у дискусіях, роботу в малих групах (максимум – 70 балів),

Зміст практичних занять сформований із поєднання усних запитань для обговорення (1 бал) та творчих практичних письмових завдань (1-2 бали). Письмові завдання можуть бути оцінені, якщо їх виконано у повному обсязі, написані висновки.

Самостійна робота оцінюється під час усних відповідей на семінарських заняттях і доповнює загальне оцінювання. Ефективність самостійної роботи здобувача викладач виявляє на практичних (семінарських) заняттях, під час тематичного опитування, перевірки, рефератів тощо та відображає в загальній оцінці за тему і змістовий модуль.

Модульна контрольна робота (МКР). Під час виконання оцінюванню підлягають теоретичні знання та практичні навички, яких набув здобувач після опанування тем кожного з двох теоретичних модулів; сформована із тестів теоретичного змісту та відкритих творчих питань (на розгляд викладача).

Якщо у підсумку виконання всіх видів навчальної роботи студент за результатами поточного та модульного контролю набирає не менше 75 балів, то за його бажанням, отримана ним оцінка може бути зарахована як підсумкова оцінка з освітнього компонента.

У протилежному випадку або за бажанням студента підвищити рейтинг, він складає іспит. При цьому бали, набрані за результатами модульного контролю, анулюються. Екзаменаційна оцінка визначається у балах (від 0 до 30) за результатами виконання екзаменаційних завдань.

Семестровий екзамен – це форма підсумкового контролю засвоєння здобувачем освіти теоретичного матеріалу та практичних вмінь і навичок з окремого освітнього компонента за семестр. Екзамен проходить у формі усної відповіді студентів згідно екзаменаційних білетів. Кожен білет включає три питання, які передбачають оцінювання теоретичних знань студентів та їх вмінь і навичок використовувати відповідні знання на практиці. Повторне складання екзамену допускається не більше як два рази з кожного освітнього компонента: один раз – викладачеві, другий – комісії, яку створює декан факультету.

Перелік питань до екзамену

Перелік питань до екзамену

1. Основні категорії сервісології. Об'єкт і предмет сервісології.
2. Класифікація сервісу: сервіс як діяльність, сервіс як потреба, сервіс як послуга.
3. Передумови виникнення сервісної діяльності, зокрема в Україні.
4. Теорія потреб як базова категорія сервісології. Основні види людських потреб.
5. Розумні потреби.
6. «Чорна скринька» свідомості.
7. Матеріальні, соціальні, духовні, моральні (моральні), релігійні, естетичні, особисті (індивідуальні) цінності.
8. Універсальна матриця потреб людини.
9. Специфіка задоволення комплексу потреб сервісною діяльністю.
10. Культура споживання і основні принципи культури обслуговування. Очікування від обслуговування.
11. Основні елементи вербального спілкування.
12. Особливості використання невербального спілкування в сервісі.
13. Основні знання та навички етики поведінки, якими має володіти обслуговуючий персонал.
14. Етика і психологія сервісної діяльності.
15. Особливості використання кольорів в дизайні закладу ресторанного господарства.
16. Проблеми якості й безпеки послуг сучасного сервісу.
17. Особливості споживання в Україні та світі. Споживча поведінка.
18. Виявлення потреб споживачів. Комплексний характер прийняття рішень споживачем.
19. «Радники» в прийнятті рішень.
20. Теорії мотивації.
21. Виграшні концепції сучасних закладів ресторанного господарства.
22. Програшні концепції сучасних закладів ресторанного господарства.
23. Особливості маркетингу в сервісній діяльності.
24. Історія розвитку сервісу в ресторанному господарстві в Україні.
25. Історія розвитку сервісу в ресторанному господарстві за кордоном.
26. Особливості розроблення фірмового стилю в закладах ресторанного господарства.
27. Види сервісу (способи подавання страв). Англійський, французький сервіс.
28. Російський, американський сервіс.
29. Золоте і платинове правила ресторанного сервісу.
30. 7 всесвітніх правил ресторанного сервісу.
31. Нормативні документи, що регулюють кадрову політику в Україні.
32. Професії та посади готельного бізнесу в закордонних готелях, що відсутні в «Класифікаторі професій».

33. Новітні професії готельно-ресторанного бізнесу.
34. Тренінги як спосіб підвищення якості сервісу в сфері послуг.
35. Мотивація персоналу.
36. Професійні знання та загальна ерудованість обслуговуючого персоналу.
37. Аналіз нових видів послуг у діючих закладах ресторанно-готельного і курортного бізнесу, оригінальних сервісних продуктів.
38. Визначення факторів якості послуг у таких сферах сервісу як курортна справа, ресторанне, готельне господарство.
39. Модель сценарію надання послуги в галізі індустрії гостинності згідно запропонованої схеми тактики обслуговування споживачів.
40. Впровадження нетрадиційних (оригінальних) послуг споживачам.
41. Сучасні сервісні технології в сфері гостинності та напрями їх розвитку.
42. Особливості формування асортименту додаткових послуг в закладах ресторанно-готельного господарства, санаторно-курортних закладах. Напрями забезпечення конкурентопридатності санаторно-курортних, готельно-ресторанних послуг.
43. Ресурсні можливості підприємств готельно-ресторанного господарства.
44. Меню як есенційний інформаційний ресурс. Особливості створення.
45. Необхідність розроблення сайту закладу готельного та ресторанного господарства.
46. Основні правила телефонного етикету.
47. Поняття Very Important Person та Commercial Important Person в сфері гостинності.
48. Організація дипломатичного прийому.
49. Дипломатичний протокол.
50. Класифікація офіційних прийомів.
51. Правила розсаджування за столом.
52. Основні правила дресс-коду.
53. Спеціальні види послуг.

VI. Шкала оцінювання

Шкала оцінювання знань здобувачів освіти з освітніх компонентів, де формою контролю є іспит

Оцінка в балах	Лінгвістична оцінка	Оцінка за шкалою ECTS	
		оцінка	пояснення
90–100	Відмінно	A	відмінне виконання
82–89	Дуже добре	B	вище середнього рівня
75–81	Добре	C	загалом хороша робота
67–74	Задовільно	D	непогано
60–66	Достатньо	E	виконання відповідає мінімальним критеріям
0–59	Незадовільно	Fx	Необхідне перескладання

V. Рекомендована література та інтернет-ресурси
Основна література
Законодавчі та нормативні документи

1. Про якість та безпеку харчових продуктів і продовольчої сировини : [закон України : від 23 грудня 1997 р. № 771/97-ВР] // Відомості Верховної Ради України. 1998. № 19. С. 298.
2. Про забезпечення санітарного та епідеміологічного благополуччя населення : [закон України : від 23 грудня 1997 р. № 771/97-ВР] // Відомості Верховної Ради України. 1998. № 19. С. 298.
3. Заклади ресторанного господарства. Класифікація : ДСТУ 4281:2004. [Введ. в дію 01.07.2004]. К. : Держстандарт України, 2004. 23 с.
4. Послуги туристичні. Засоби розміщування. Терміни та визначення : ДСТУ 4527:2006. – [Введ. в дію 01.10.2006]. К. : Держстандарт України, 2006. 10 с.
5. Інформація та документація. Базові поняття. Терміни та визначення : ДСТУ 2392-94. – [Введ. в дію 29.03.1994]. К. : Держстандарт України, 1994. 53 с.
6. Правила роботи закладів (підприємств) ресторанного господарства : [наказ Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції України від 24 липня 2002 р.] // Міністерство економіки та з питань європейської інтеграції України. 2002. № 219. С. 16.
7. Класифікатор професій : [наказ Міністерства економічного розвитку і торгівлі України : від 18 листопада 2014 р.] // Міністерство економічного розвитку і торгівлі України. 2010. № 1361. С. 215.

Базова

7. Андрушків Б. М., Малюта Л. Я., Островська Г.Й. Готельно-ресторанна справа. Навчально-методичне видання. Книга 1. та ін. Тернопіль: ФОП Паляниця В. А., 2018. 268 с.
8. Барна М.Ю., Мельник І.М. Організація готельно-ресторанної справи: навчальний посібник та ін. [за заг. Редакцією В. Я. Брича]. К. : Ліра-К, 2019. 484 с.
9. Горпинич О.В. та ін. Соціологія: навч. посібник. Київ : ДУТ, 2019. 235 с
10. Готельно-ресторанний бізнес [Електронний ресурс] : навч. посібник. Н. В. Якименко-Терещенко, Т. А. Жадан, М. В. Кармінська-Белоброва [та ін.] ; ред. Н. В. Якименко-Терещенко ; Нац. техн. ун-т "Харків. політехн. ін-т". Електрон. текст. дані. Харків : НТУ "ХПІ", 2024. 365 с.
11. Готельно-ресторанна справа: навчальний посібник для аудиторної та позааудиторної роботи студентів другого (магістерського) рівня вищої освіти спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа. автори: Матвійчук Л.Ю., Чепурда Л.М., Лютак О.М., Сидорук С.В., Смаль Б.А., Лепкий М.І., Подоляк В.М., Зубехіна Т.В, Громик О.М., Дашук Ю.Є. Луцьк: РВВ Луцького НТУ, 2023. 356 с
12. Коркуна О. та ін. Організація готельного господарства: навчально-методичний посібник. Львів : Видавництво «Добра справа», 2019. 224 с
13. Корсак Р., Малець В., Годя І. Ресторанний сервіс: стандарти. Практичний посібник ресторатора. Карпатська Вежа, 2020. 145 с.
14. Лупашко А. Більше ніж сервіс. <https://ribashotelsgroup.ua/book/>
15. Моргулець О. Б. Менеджмент у сфері послуг: навчальний посібник К.: ЦУЛ, 2017. 384 с.
16. HoReCa : навчальний посібник : у 3 т. Т. 1 Готелі / за редакцією А. А. Мазаракі. Київ : Київський національний торговельно-економічний університет, 2017. 412 с.
17. HoReCa : навчальний посібник : у 3-х т. Т. 2 : Ресторани / за редакцією А. А. Мазаракі. Київ : Київський національний торговельно-економічний університет, 2017. 312 с.

18. Maliuk L. P., Varypaiev O. M., Deinychenko L. G. Serviceology as an innovative science in hospitality and tourism /3rd International conference on hospitality and tourism management, 2015. 05th-06th November. Colombo, Sri Lanka: Book of Abstracts. P. 41

Допоміжна

19. Єрко І.В., Новосад О.В., Барський Ю.М. (2022) Дослідження споживчої поведінки та потреб гостей у готельно-ресторанному господарстві Луцької територіальної громади. Економіка та суспільство. № 40. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/1479> DOI: 10.32782/2524-0072/2022-40-35

20. Єрко І. В., Гринасюк А. Р., Громко Л.С., Мельник Н. В. (2022) Особливості розвитку готельно-ресторанного господарства Луцької територіальної громади. Часопис соціально-економічної географії. № 32, С.81-91. <https://doi.org/10.26565/2076-1333-2022-32-09>

21. Єрко, І., Дем'янчук, О., Голуб, Г., Погребський, Т., Газуда, С., & Вашук, Л. (2023) Economic transformation of the competitive potential of the tourism industry subjects: methodological concept. Financial and credit activity: problems of theory and practice, № 6(53), 363-375. DOI: 10.55643/fcaptr.6.53.2023.4245

22. Єрко І.В. (2023). Конкурентні переваги як один з критеріїв трансформації конкурентного потенціалу суб'єктів туристичної індустрії. Підприємництво і торгівля : збірник наукових праць / [редакц. кол.: Куцик П. О., Семак Б. Б. та ін.]. Львів : Видавництво Львівського торговельно-економічного університету, Вип. 38. С. 29-37 DOI: <https://doi.org/10.32782/2522-1256-2023-38-04>

23. Єрко І.В, Мельник Н.В, Демчук О.А. (2024) Аналіз і динаміка розвитку підприємств готельно-ресторанного господарства. Економіка та суспільство. № 63. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/4161> DOI: 10.32782/2524-0072/2024-63-77