

Волинський національний університет імені Лесі Українки

Географічний факультет

Кафедра туризму та готельного господарства

СИЛАБУС

нормативного освітнього компонента

СЕРВІСОЛОГІЯ

Підготовки

магістра

Спеціальності

241 Готельно-ресторанна справа

освітньо-професійної програми

Готельно-ресторанна справа

Луцьк – 2023

Силабус освітнього компонента «СЕРВІСОЛОГІЯ» підготовки магістра, галузі знань 24 Сфера обслуговування, спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа, за освітньо-професійною програмою Готельно-ресторанна справа.

Укладач: Єрко І.В., кандидат географічних наук, доцент кафедри туризму та готельного господарства

Погоджено

Гарант освітньо-професійної програми:



Ільїна О.В.

Силабус освітнього компонента затверджено на засіданні кафедри туризму та готельного господарства

протокол № 1 від 29 серпня 2023 р.

Завідувач кафедри:



Ільїн Л. В.

I. Опис освітньої компоненти

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, освітньо-професійна програма Освітній рівень	Характеристика ОК
		Денна форма навчання
Кількість кредитів – 4	Галузь знань: 24 Сфера обслуговування Спеціальність: 241 Готельно-ресторанна справа Освітньо-професійна програма: Готельно-ресторанна справа	Нормативна
Модулів – 2		Рік підготовки – 2
Змістових модулів – 2		Семестр – 3
ІНДЗ: є		Лекції – 18 год.
Загальна кількість годин – 120		Практичні – 28 год.
Тижневих годин: аудиторних – 2	Магістр	Самостійна робота – 66 год.
		Консультації – 8 год.
		Форма контролю: екзамен
Мова навчання		Українська

II. Інформація про викладача

Викладач: Єрко Ірина Володимирівна, кандидат географічних наук, доцент

Контактна інформація викладача:

Телефон +380668897418

Електронна пошта: ierko@vnu.edu.ua

Адреса викладання курсу: вул. Банкова, 9, корпус С ВНУ імені Лесі Українки

Кафедра – туризму та готельного господарства

Факультет – географічний

Дні занять розміщено на <http://194.44.187.20/cgi-bin/timetable.cgi?n=700>

III. Опис освітньої компоненти

1. Анотація ОК

Освітня компонента «Сервісологія» створений для студентів освітнього рівня «магістр» відповідно до освітньо-професійної програми підготовки студентів спеціальності 241 Готельно-ресторанна справа. ОК викладається у студентів другого року навчання, на вивчення ОК відводиться 120 годин (4 кредити), з них аудиторних – 46 год, самостійна робота – 66 год, консультації – 8 год.

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

Мета: формування у студентів комплексу знань у сфері надання послуг та проведення сервісної діяльності в закладах готельно-ресторанного господарства.

Завдання:

- формування системи знань щодо загальних тенденцій розвитку сервісної діяльності у різних економічних системах;

- систематизація методологічних принципів при аналізі потреб людини та їх типології;
- визначення методів вирішення типових проблем у сфері послуг;
- використання досвіду (вітчизняного і закордонного) при аналізі системи цінностей сучасної людини та її трансформації; оволодіння концепцією і методологією системного підходу до управління сервісною діяльністю.
- вивчення світогляду, що становить глибинну основи діяльності;
- вміння розуміти сервіс як специфічний вид діяльності;
- вивчення сервісної діяльності на підприємствах готельно-ресторанного господарства.

У результаті вивчення ОК студент повинен

знати:

- предмет і об'єкт сервісології;
- сервіс як специфічний вид діяльності;
- структуру і підходи до класифікації потреб;
- вплив соціокультурних, економічних, психологічних чинників на модель поведінки споживача в процесі ухвалення рішення;
- основи сервісу як інструмент задоволення людських потреб;
- типологію споживача і підходи до них в процесі сервісної діяльності

вміти:

- орієнтуватися в існуючих потребах людини і чинниках що впливають на них;
- користуватися основними підходами і методами задоволення потреб індивіда і суспільства;
- визначати способи і підходи до споживача у сфері послуг;
- працювати з нормативною, довідковою, інструктивною і інший спеціальною літературою.

5. Результати навчання (компетентності).

Загальні компетентності (ЗК)

ЗК 5. Здатність використовувати інформаційні та комунікаційні технології

ЗК 7. Здатність приймати обґрунтовані рішення

Спеціальні компетентності (СК)

СК 2. Здатність систематизувати та синтезувати інформацію для врахування крос-культурних особливостей функціонування суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу

СК 4. Здатність створювати і впроваджувати продуктові, 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 7. Здатність до підприємницької діяльності

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

Результати навчання

РН 2. Вільно спілкуватись усно і письмово українською та англійською мовами при обговоренні професійних питань, досліджень та інновацій в сфері готельно-ресторанного бізнесу

РН 8. Ініціювати, розробляти та управляти проектами розвитку суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу із врахуванням інформаційного, матеріального, фінансового та кадрового забезпечення

РН 9. Застосовувати спеціалізоване програмне забезпечення для розв'язання задач управління основними та допоміжними бізнес-процесами суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу

PH 10. Відповідати за формування ефективної кадрової політики суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу, організаційні комунікації, розвиток професійного знання, оцінювання стратегічного розвитку команди, підбір та мотивування персоналу на ефективне вирішення професійних завдань

PH 14. Здійснювати ефективне управління санаторно-курортними, загальнооздоровчими чи іншими спеціалізованими закладами розміщення

6. 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		2	2	-	6	ДС, ІРС / 3
Тема 2. Психологія, етика і естетика сервісної діяльності. культура обслуговування в готельному господарстві		2	2	1	6	ДС, РМГ / 3
Тема 3. Методологічні основи маркетингових досліджень споживачів. споживча поведінка і сервісні технології у сфері гостинності.		2	2	1	6	ДС, РМГ / 3
Тема 4. Створення фірмового сервісу в закладах готельного та ресторанного господарства і розробка сценаріїв обслуговування.		2	2	1	6	ДС, ІРС / 3
Тема 5. Сервіс як складова продажу товарів та послуг.		2	2	1	8	ДС, ІРС / 3
Разом за модулем 1		10	10	4	32	15
Змістовий модуль 2. Сервісна діяльність на підприємствах готельно-ресторанного господарства						
Тема 6. Поведінка споживачів та процес прийняття ними рішень		4	4	1	8	ДС, ІРС, РМГ / 3
Тема 7. Сучасні тенденції впровадження і розвиток номенклатури додаткових послуг в сфері ресторанної індустрії.		2	4	1	8	ДС, ІРС / 3
Тема 8. Нові технології в сфері послуг		2	4	1	6	ДС, ІРС / 3
Тема 9. Розробка та створення нових сервісних послуг		2	4	1	6	ДС, РМГ / 4
Тема 10. Якість надання готельних послуг – основна складова успішності готелю			4		6	ДС, РМГ / 4
Разом за модулем 2.		8	18	4	34	16

ІНДЗ						ІНДЗ / 8
Модульний контроль 1						30
Модульний контроль 2						30
Всього годин:	120	18	28	8	66	100

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

7. Завдання для самостійного опрацювання

	Тема	Кількість годин
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	6
2.	Психологія, етика і естетика сервісної діяльності. культура обслуговування в готельному господарстві Культура сервісу Вербальне і невербальне спілкування Професійна етика працівників сфери сервісу	6
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	6
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	6
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.	8
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	8
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	8

	споживачам	
8.	Нові технології в сфері послуг Основні поняття та визначення. Інформаційні технології в сфері послуг. Причини нових інвестицій в нові технології	6
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.	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

III. Політика оцінювання

Уся політика оцінювання базується на врахуванні ПОЛОЖЕННЯ про поточне та підсумкове оцінювання знань студентів Волинського національного університету імені Лесі Українки https://ed.vnu.edu.ua/wp-content/uploads/2023/09/2023_Polozh_pro_otzin_%D0%A0%D0%B5%D0%B4_%D1%80%D0%B5%D0%B4%D0%9C%D0%95%D0%94.pdf.

Оцінювання знань студентів з ОК здійснюється на основі результатів поточного контролю (40 балів) й модульного контролю (60 балів) знань.

Результати поточного контролю: оцінки за виконання і захист студентом практичних робіт; оцінка за виконання й захист ІНДЗ.

Розподіл балів, що присвоюються студентам

Поточний контроль (макс = 40 балів)											Модульний контроль/залік (макс = 60 балів)	Загальна кількість балів	
Модуль 1											Модуль 2		100
Змістовий модуль 1						Змістовий модуль 2					Модульний контроль 1- 30 балів; Модульний контроль 2 – 30 балів.		
T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	T10	ІНДЗ			
3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	8			

Також оцінювання 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/2022/08/2022_%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.

Політика викладача щодо здобувача освіти, щодо визнання результатів навчання,

отриманих у формальній, неформальній та/або інформальній освіті : професійно-орієнтовані завдання (додатково, або альтернативно в межах неформальної/інформальної освіти), участь у конференції з публікацією матеріалів (за тематикою та змістом освітнього компоненту), участь у сертифікованих програмах (проектах) професійного спрямування (тренінги, наукові проекти, тощо). Якщо студент має підтверджуючі документи, то викладач може перезарахувати тему, частину теми (максимально на 10 балів).

Також можливе перезарахування модулів, тем, частити теми відповідно до ПОЛОЖЕННЯ про підготовку здобувачів освіти у Волинському національному університеті імені Лесі Українки з використанням елементів дуальної форми здобуття освіти

https://ed.vnu.edu.ua/wp-content/uploads/2023/09/2023_%D0%9F%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B6%D0%B5%D0%BD%D0%BD%D1%8F_%D0%BF%D1%80%D0%BE_%D0%B4%D1%83%D0%B0%D0%BB_%D0%BD%D1%83_%D0%BE%D1%81%D0%B2%D1%82%D1%83_%D1%80%D0%B5%D0%B4.pdf.

Послідовність вивчення ОК полягає у наступному:

1. Першочергово студенти ознайомлюються із лекційним матеріалом.
2. Після ознайомлення із лекцією у студентів розпочинаються практичні заняття. Виконання практичних занять відбувається послідовно від 1 до 13. У кожній практичній роботі є питання для обговорення та аудиторні завдання. Відповіді на питання до обговорення студенти дають усно (це питання які викладач задає додатково при захисті практичної роботи), а на аудиторні завдання дають письмові відповіді (відповідь повинна бути написана у зошиті) або зроблена презентація (якщо є завдання до її розробки). Кожна практична робота оцінюється відповідно до встановленого балу у силабусі.
3. ОК передбачено написання модулів, це можуть бути тести, розгорнуті питання як усно так і письмово.
4. Також ОК передбачено самостійну роботу та написання індивідуального завдання. Перелік питань для самостійного опрацювання прикріплений в силабусі, студенти повинні до іспиту ознайомитись із запропонованими питаннями та орієнтуватись у них. Щодо ІНДЗ, то воно виконується індивідуально, за нього ставиться оцінка відповідно до повноти його виконання. Перелік питань до ІНДЗ викладач дає на початку семестру.
5. Семестрова оцінка за екзамен виводиться за загальною кількістю балів, які набрав студент протягом семестру (практичні роботи, індз) та модульних контрольних робіт. Якщо студента не влаштовує та кількість балів яку він набрав протягом семестру, то бали які він отримав за поточну роботу протягом семестру (практичні роботи, індз, макс. 40 балів) лишаються незмінні, а бали за модульні контрольні роботи скасовуються і студент може підвищити свої бали лише на екзамені (витагує білет, де три питання, за які він отримує максимальнo 60 балів).

Політика щодо академічної доброчесності.

Академічна доброчесність – це сукупність етичних принципів та визначених законом правил, якими мають керуватися учасники освітнього процесу під час навчання, викладання і провадження наукової (творчої) діяльності з метою забезпечення довіри до результатів навчання та/або наукових (творчих) досягнень.

Дотримання академічної доброчесності здобувачами освіти передбачає:

- самостійне виконання навчальних завдань, завдань поточного та підсумкового контролю результатів навчання (для осіб з особливими освітніми потребами ця вимога застосовується з урахуванням їхніх індивідуальних потреб і можливостей);
- посилення на джерела інформації у разі використання ідей, розробок, тверджень, відомостей;
- дотримання норм законодавства про авторське право і суміжні права;

- надання достовірної інформації про результати власної освітньої (наукової, творчої) діяльності, використанні методики досліджень і джерела інформації».

Вимоги до академічної доброчесності визначаються «Положенням про запобігання та виявлення академічного плагіату у науково-дослідній діяльності здобувачів вищої освіти та науково-педагогічних працівників ВНУ ім. Лесі Українки», що розміщується на сайті університету за посиланням: <https://ra.vnu.edu.ua/wp-content/uploads/2018/11/Polozhennya-Antyplagiat.pdf>.

Політика щодо дедлайнів та перескладання.

Відвідування занять є обов'язковим. Студенти 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. Студент повинен старанно виконувати завдання, брати активну участь у навчальному процесі.

Терміни здачі практичних робіт, ІНДЗ повідомляє викладач на перших аудиторних заняття з ОК або прописує на інтернет-платформі ОК. Якщо студент не здає практичну роботу вчасно (відповідно вказаних термінів), то з кожним тижнем максимальна кількість балів зменшується. Перескладання завдань поточного контролю та модульного контролю при вивченні ОК узгоджується з політикою ЗВО.

V. Підсумковий контроль

На екзамен виносяться основні питання, типові та комплексні задачі, ситуації, завдання, що потребують творчої відповіді та умінь синтезувати отримані знання і застосовувати їх під час розв'язання практичних задач.

Форма контролю – екзамен. В білеті 3 питання, кожне з яких оцінюється у 20 балів. За результатами підсумкового контролю від загальної суми балів, набраної студентом протягом семестру, віднімаються результати модульної контрольної роботи і додаються бали, набрані на екзамені. Переведення підсумкової семестрової оцінки, вираженої в балах, у оцінки за національною шкалою здійснюється відповідно до таблиці, уміщеної нижче.

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
1–59	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.

: 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.

6. 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. Коркуна О. та ін. Організація готельного господарства: навчально-методичний

посібник. Львів : Видавництво «Добра справа», 2019. 224 с

11. Корсак Р., Малець В., Годя І. Ресторанний сервіс: стандарти. Практичний посібник ресторатора. Карпатська Вежа, 2020. 145 с.

12. Моргулець О. Б. Менеджмент у сфері послуг: навчальний посібник К.: ЦУЛ, 2017. 384 с.

13. HoReCa : навчальний посібник : у 3 т. Т. 1 Готелі / за редакцією А. А. Мазаракі. Київ : Київський національний торговельно-економічний університет, 2017. 412 с.

14. HoReCa : навчальний посібник : у 3-х т. Т. 2 : Ресторани / за редакцією А. А. Мазаракі. Київ : Київський національний торговельно-економічний університет, 2017. 312 с.

Допоміжна

15. 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.

16. Єрко І. В. Аналіз діяльності закладів ресторанного господарства Північно-Західного економічного району України // *Науковий вісник Східноєвропейського національного університету. Сер. Географічні науки*. Луцьк : Східноєвроп. нац. ун-т ім. Лесі Українки, 2016. № 15 (340). С. 94–100.

17. Єрко І. Перспективи розвитку гастрономічного туризму на Поліссі // *Наукові записки Тернопільського національного педагогічного університету імені Володимира Гнатюка. Серія: географія*. Тернопіль: СМП «Тайп». №1 (Вип. 40). 2016. С. 150-155.

18. Єрко І. В., Янюк І.М. Аналіз діяльності та сервісу закладів готельного господарства Волинської області // *Науковий вісник Східноєвропейського національного університету. Серія : географічні науки*. 2019. № 31(385). С. 150–156.

19. Єрко І.В., Гринасюк А.Р., Демянчук О.Г., Мельник Н.В. Загальний огляд сервісу туристичної інфраструктури міста Луцька для туристів з обмеженими можливостями // *Перспективи розвитку туризму в Україні та світі: управління, технології, моделі : колективна монографія*. Видання сьоме / за наук. ред. проф. Матвійчук Л. Ю., проф. Барського Ю. М., доц. Лепкого М. І. – Луцьк. : ВІП Луцького НТУ, 2021. С. 359-383.

Викладач

Єрко І. В.