

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**  
**ЛЬВІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ВЕТЕРИНАРНОЇ МЕДИЦИНИ ТА**  
**БІОТЕХНОЛОГІЙ ІМЕНІ С.З. ГЬЖИЦЬКОГО**

---

Факультет землевпорядкування та інфраструктурного розвитку  
Кафедра туризму, рекреації та краєзнавства

**ПОГОДЖЕНО**

Гарант ОПП “Туризм і рекреація”

Оксана БЕРЕЗІВСЬКА 

(ім'я та прізвище, підпис)

25 серпня 2025 року

**ЗАТВЕРДЖЕНО**

В.о. декана факультету землевпорядкування  
та інфраструктурного розвитку

Павло КОЛОДІЙ 

(ім'я та прізвище, підпис)

28 серпня 2025 року



**РОБОЧА ПРОГРАМА ОСВІТНЬОГО КОМПОНЕНТА**

**ОКП 10 СЕРВІСОЛОГІЯ**

(код і назва навчальної дисципліни)

рівень вищої освіти перший (бакалаврський)  
(назва рівня вищої освіти)

галузь знань 24 Сфера обслуговування  
(шифр і назва галузі знань)

спеціальність 242 Туризм і рекреація  
(код і назва спеціальності)

освітня програма “Туризм і рекреація”

вид дисципліни обов'язкова  
(обов'язкова / за вибором)

Робоча програма Сервісологія  
(назва навчальної дисципліни)

Укладач: Оксана Березівська, к.е.н., доцент, доцент кафедри туризму, рекреації та краєзнавства  
(вказати укладачів, їхні посади, наукові ступені та вчені звання)

Робочу програму схвалено на засіданні кафедри туризму, рекреації та краєзнавства  
(назва кафедри)

Протокол №1 від 25 серпня 2025 року

В.о. завідувача кафедри \_\_\_\_\_



Оксана КРУПА  
(ім'я та прізвище)

Погоджено навчально-методичною комісією спеціальності Туризм і рекреація  
(назва спеціальності)

Протокол № 1 від 27 серпня 2025 року

Голова НМКС \_\_\_\_\_

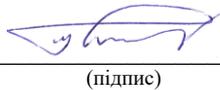


Оксана КРУПА  
(ім'я та прізвище)

Схвалено рішенням навчально-методичної ради факультету землевпорядкування та інфраструктурного розвитку  
(назва факультету)

Протокол №1 від 28 серпня 2025 року

Голова НМРФ \_\_\_\_\_



(підпис)

Павло КОЛОДІЙ  
(ім'я та прізвище)

## 1. ОПИС ОСВІТНЬОГО КОМПОНЕНТА

Найменування показників	Всього годин	
	денна форма здобуття освіти	заочна форма здобуття освіти
Семестр	5	5
Кількість кредитів/годин	4/120	4/120
Усього годин аудиторної роботи	56	14
в т.ч.:		
• лекційні заняття, год.	28	6
• практичні заняття, год.	28	8
• лабораторні заняття, год.	-	-
• семінарські заняття, год.	-	-
Усього годин самостійної роботи	64	106
Форма контролю	екзамен	екзамен

*Примітка.*

Частка аудиторного навчального часу студента у відсотковому вимірі:

для денної форми здобуття освіти – 46,7%

для заочної форми здобуття освіти – 11,7%

## 2. МЕТА ТА ЗАВДАННЯ ОСВІТНЬОГО КОМПОНЕНТА

**Метою освітнього компонента** є формування у здобувачів системного розуміння сервісу як соціально-економічного та управлінського феномену в туризмі, оволодіння теоретичними моделями сервісної взаємодії та практичними інструментами проектування, оцінювання й удосконалення якості туристичного сервісу з метою створення стійкої клієнтської цінності та конкурентних переваг туристичних підприємств і дестинацій.

**Завдання освітнього компонента** спрямовані на формування у здобувачів інтегрованого професійного мислення, що поєднує теоретичне розуміння сервісу з практичними управлінськими інструментами його організації, контролю та розвитку. Освітній компонент забезпечує підготовку фахівців, здатних проектувати та впроваджувати ефективні сервісні рішення в туристичній сфері, орієнтовані на створення довгострокової клієнтської цінності та підвищення конкурентоспроможності підприємств і дестинацій.

**Пререквізити:** Організація туризму, Основи наукових досліджень, Основи економіки, Інформаційні системи та технології в туризмі.

**Постреквізити:** Маркетинг у туризмі, Бізнес-планування у туризмі, Стандартизація та сертифікація туристичних послуг.

## Результати навчання

Відповідно до освітньо-професійної програми «Туризм і рекреація» вивчення освітнього компонента забезпечує набуття здобувачами таких компетентностей та програмних результатів навчання:

Інтегральна компетентність	<b>ІК.</b> Здатність комплексно розв'язувати складні професійні задачі та практичні проблеми у сфері туризму і рекреації як в процесі навчання, так і в процесі роботи, що передбачає застосування теорій і методів системи наук, які формують туризмознавство, і характеризуються комплексністю та невизначеністю умов.
Загальні компетентності	<b>К08.</b> Навички використання інформаційних та комунікаційних технологій. <b>К12.</b> Навички міжособистісної взаємодії.
Фахові (спеціальні) компетенції	<b>К20.</b> Розуміння процесів організації туристичних подорожей і комплексного туристичного обслуговування (готельного, ресторанного, транспортного, екскурсійного, рекреаційного). <b>К21.</b> Здатність розробляти, просувати, реалізовувати та організовувати споживання туристичного продукту. <b>К26.</b> Здатність визначати індивідуальні туристичні потреби, використовувати сучасні технології обслуговування туристів та вести претензійну роботу. <b>К27.</b> Здатність до співпраці з діловими партнерами і клієнтами, уміння забезпечувати з ними ефективні комунікації.
Програмні результати навчання	<b>ПР01.</b> Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення туристичного законодавства, національних і міжнародних стандартів з обслуговування туристів. <b>ПР06.</b> Застосовувати у практичній діяльності принципи і методи організації та технології обслуговування туристів. <b>ПР09.</b> Організовувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки. <b>ПР10.</b> Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єкта туристичного бізнесу та окремих його підсистем (адміністративно-управлінська, соціально-психологічна, економічна, техніко-технологічна). <b>ПР12.</b> Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами туристичних послуг. <b>ПР13.</b> Встановлювати зв'язки з експертами туристичної та інших галузей. <b>ПР14.</b> Проявляти повагу до індивідуального і культурного різноманіття. <b>ПР15.</b> Проявляти толерантність до альтернативних принципів та методів виконання професійних завдань.

### 3. СТРУКТУРА ОСВІТНЬОГО КОМПОНЕНТА

Назви тем	Кількість годин											
	денна форма здобуття освіти (ДФЗО)						заочна форма здобуття освіти (ЗФЗО)					
	усього	у тому числі					усього	у тому числі				
		л	п	лаб.	інд.	с. р.		л	п	лаб.	інд.	с. р.
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Тема 1. Сервісологія як науковий напрям і навчальна дисципліна	15	3	3			8	15	0,5	1			13,5
Тема 2. Теорія сервісу та логіка створення цінності	15	4	4			8	15	1	1			13
Тема 3. Сервісна система туристичного підприємства	15	3	3			8	15	0,5	1			13,5
Тема 4. Якість сервісу в туризмі	15	4	4			8	15	1	1			13
Тема 5. Сервісна взаємодія та поведінкові аспекти	15	3	3			8	15	1	1			13
Тема 6. Цифровізація сервісу в туризмі	15	4	4			8	15	0,5	1			13,5
Тема 7. Етика та соціальна відповідальність сервіс	15	3	3			8	15	0,5	1			13,5
Тема 8. Стратегічне управління сервісом у туризмі	15	4	4			8	15	1	1			13
<b>Разом</b>	<b>120</b>	<b>28</b>	<b>28</b>			<b>64</b>	<b>120</b>	<b>6</b>	<b>8</b>			<b>106</b>

#### 4. ЛЕКЦІЙНІ ЗАНЯТТЯ

№ з/п	Назви тем та їх короткий зміст	Кількість годин	
		ДФЗО	ЗФЗО
1	<b>Сервісологія як науковий напрям і навчальна дисципліна</b> Генеza сервісології: становлення науки про сервіс у світовій та українській традиції. Об'єкт і предмет сервісології в туризмі. Сервіс як соціально-економічна категорія. Понятійно-категоріальний апарат сервісології. Методологія дослідження сервісних процесів. Місце сервісології в системі наук про туризм.	3	0,5
2	<b>Теорія сервісу та логіка створення цінності</b> Еволюція концепцій сервісу: від товарної логіки до Service-Dominant Нематеріальність, мінливість і невіддільність сервісу. Модель «сервісного трикутника» в туристичній діяльності. Сервіс як процес взаємодії (service encounter). Управління очікуваннями споживача туристичних послуг.	4	1
3	<b>Сервісна система туристичного підприємства</b> Архітектура сервісної системи. Проектування сервісного процесу (service design). Сервіс-блюпринт у туризмі. Управління сервісними операціями. Стандартизація та персоналізація в сервісі. Інтеграція сервісних процесів у туристичний продукт.	3	0,5
4	<b>Якість сервісу в туризмі</b> Поняття якості сервісу: теоретичні підходи. Модель SERVQUAL та її адаптація до туризму. Показники вимірювання якості туристичного сервісу. Управління розривами (GAP-модель). Сертифікація та стандарти якості. Система постійного покращення сервісу.	4	1
5	<b>Сервісна взаємодія та поведінкові аспекти</b> Сервісна поведінка персоналу туристичних підприємств. Емоційна праця в сервісі. Управління скаргами та сервісне відновлення (service recovery). Конфліктні ситуації в сервісному процесі. Довіра як основа сервісної взаємодії. Лояльність клієнта як результат сервісного досвіду.	3	1
6	<b>Цифровізація сервісу в туризмі</b> Цифрові сервіси у туристичній діяльності. Омніканальний сервіс. Онлайн-сервіс і платформи бронювання. Big Data у формуванні сервісних рішень. Штучний інтелект у сервісних процесах. Кіберетика та безпека сервісних систем.	4	0,5
7	<b>Етика та соціальна відповідальність сервісу</b> Етичні стандарти у туристичному сервісі. Інклюзивність та доступність послуг. Екологізація сервісних процесів. Кроскультурні аспекти сервісної взаємодії. Соціальна відповідальність сервісних підприємств. Репутаційний капітал у сервісній діяльності.	3	0,5
8	<b>Стратегічне управління сервісом у туризмі</b> Сервісна стратегія туристичного підприємства. Конкурентні переваги через сервіс. Сервісні інновації. Сервісна екосистема туристичної дестинації. Метрики ефективності сервісної діяльності. Постконфліктна трансформація сервісу в Україні.	4	1
<b>Усього годин</b>		<b>28</b>	<b>6</b>

## 5. ПРАКТИЧНІ ЗАНЯТТЯ

№ з/п	Назви тем та їх короткий зміст	Кількість годин	
		ДФЗО	ЗФЗО
1	<b>Сервісологія як науковий напрям і навчальна дисципліна</b> Генеza сервісології: становлення науки про сервіс у світовій та українській традиції. Об'єкт і предмет сервісології в туризмі. Сервіс як соціально-економічна категорія. Понятійно-категоріальний апарат сервісології. Методологія дослідження сервісних процесів. Місце сервісології в системі наук про туризм.	3	1
2	<b>Теорія сервісу та логіка створення цінності</b> Еволюція концепцій сервісу: від товарної логіки до Service-Dominant Нематеріальність, мінливість і невіддільність сервісу. Модель «сервісного трикутника» в туристичній діяльності. Сервіс як процес взаємодії (service encounter). Управління очікуваннями споживача туристичних послуг.	4	1
3	<b>Сервісна система туристичного підприємства</b> Архітектура сервісної системи. Проектування сервісного процесу (service design). Сервіс-блюпринт у туризмі. Управління сервісними операціями. Стандартизація та персоналізація в сервісі. Інтеграція сервісних процесів у туристичний продукт.	3	1
4	<b>Якість сервісу в туризмі</b> Поняття якості сервісу: теоретичні підходи. Модель SERVQUAL та її адаптація до туризму. Показники вимірювання якості туристичного сервісу. Управління розривами (GAP-модель). Сертифікація та стандарти якості. Система постійного покращення сервісу.	4	1
5	<b>Сервісна взаємодія та поведінкові аспекти</b> Сервісна поведінка персоналу туристичних підприємств. Емоційна праця в сервісі. Управління скаргами та сервісне відновлення (service recovery). Конфліктні ситуації в сервісному процесі. Довіра як основа сервісної взаємодії. Лояльність клієнта як результат сервісного досвіду.	3	1
6	<b>Цифровізація сервісу в туризмі</b> Цифрові сервіси у туристичній діяльності. Омніканальний сервіс. Онлайн-сервіс і платформи бронювання. Big Data у формуванні сервісних рішень. Штучний інтелект у сервісних процесах. Кіберетика та безпека сервісних систем.	4	1
7	<b>Етика та соціальна відповідальність сервісу</b> Етичні стандарти у туристичному сервісі. Інклюзивність та доступність послуг. Екологізація сервісних процесів. Кроскультурні аспекти сервісної взаємодії. Соціальна відповідальність сервісних підприємств. Репутаційний капітал у сервісній діяльності.	3	1
8	<b>Стратегічне управління сервісом у туризмі</b> Сервісна стратегія туристичного підприємства. Конкурентні переваги через сервіс. Сервісні інновації. Сервісна екосистема туристичної дестинації. Метрики ефективності сервісної діяльності. Постконфліктна трансформація сервісу в Україні.	4	1
<b>Усього годин</b>		<b>28</b>	<b>8</b>

## 6. САМОСТІЙНА РОБОТА

№ з/п	Назви тем та їх короткий зміст	Кількість годин	
		ДФЗО	ЗФЗО
1	<b>Сервісологія як науковий напрям і навчальна дисципліна</b> Сервіс у туризмі як «досвід» і як «система послуг»: межі понять. Туристичний сервіс як комплексна ціннісна пропозиція: логіка споживання. Рівні сервісу: базовий/очікуваний/покращений/преміальний у туристичних продуктах.	2	4
2	<b>Теорія сервісу та логіка створення цінності</b> Потреби і мотиви подорожі: «push–pull» логіка та її сервісні наслідки. Очікування туриста: формування, джерела, ризики завищених очікувань. Сприйняття якості послуги: когнітивні спотворення і «ефект конт ексту» у подорожі. Емоції та пам'ять досвіду: як сервіс «закріплюється» у відгуках і лояльності.	3	4
3	<b>Сервісна система туристичного підприємства</b> Сервісний процес як ланцюг операцій: «frontstage/backstage» у туризмі. Картування сервісу: customer journey map і service blueprint (призначення, структура, межі застосування). Стандарти обслуговування: SOP, чек-листи, сценарії комунікацій, правила етикету. Управління піковими навантаженнями: сезонність, групи, event-потоки, черги.	2	4
4	<b>Якість сервісу в туризмі</b> Якість як багатовимірна категорія: технічна/функціональна/переживальна. Інструменти вимірювання якості: SERVQUAL/ туриста як результат сервісу: логіка зв'язків «якість → стосунки → благополуччя».	2	4
5	<b>Сервісна взаємодія та поведінкові аспекти</b> Сервісна культура як управлінська система: цінності, норми, поведінкові стандарти. Компетентності frontline-персоналу: комунікація, емпатія, точність, ескалація інцидентів. Кроскультурна взаємодія і мови сервісу: як знижувати конфліктність у міжнародних групах.	3	4
6	<b>Цифровізація сервісу в туризмі</b> Типологія сервісних збоїв у туризмі: логістичні, інформаційні, поведінкові, безпекові. Алгоритм обробки скарг: прийом–верифікація–рішення–комунікація–закриття кейсу. Стратегії відновлення: вибачення, компенсація, заміна, «feedback loop», превентивні дії.	2	4
7	<b>Етика та соціальна відповідальність сервісу</b> Оmnіканальна модель: сайт–ОТА–месенджери–кол-центр–офіс як єдиний сервісний контур. Якість e-service: юзабіліті, довіра, безпека платежів, прозорість правил, підтримка. Алгоритмічні практики (ціни/рекомендації): сприйняття справедливості та реакції туристів.	3	4
8	<b>Стратегічне управління сервісом у туризмі</b> Дестинація як сервісна екосистема: транспорт, навігація, безпека, інформація, атракції. Visitor experience management: точки входу/перебування/виїзду та їх сервісні вимоги. Стандарти гостинності на рівні громади: інформаційні центри, туристична навігація, доступність..	2	4
Підготовка до навчальних занять та контрольних заходів		45	74
<b>Усього годин</b>		<b>64</b>	<b>106</b>

## **7. МЕТОДИ НАВЧАННЯ**

- 1. Словесні методи** – лекція
- 2. Наочні методи** - ілюстрація (слайди).
- 3. Практичні методи:** вправи, практичні роботи, реферати.

Лекційні заняття обов'язково супроводжуються мультимедійною презентацією і відбуваються у таких формах: лекція-діалог (лекція-бесіда), лекція-візуалізація, лекція-дискусія, проблемна лекція, лекція із запланованими помилками тощо. Практичні та семінарські заняття відбуваються у таких формах: робота в групах, мозкова атака, презентація, ділова гра, семінар-дискусія і т.д.

## **8. МЕТОДИ КОНТРОЛЮ**

**1. Усне опитування** (фронтальне, індивідуальне, комбіноване, детальний аналіз відповідей здобувачів).

**2. Письмова аудиторна та позааудиторна перевірка** (письмові відповіді на питання (контрольна робота, самостійна робота); виконання та оформлення схем, таблиць, діаграм; написання, есе, рефератів; підготовка презентацій; написання та опублікування статей, тез конференцій, доповідей круглих столів, семінарів).

**3. Практична перевірка** (проведення різних вимірів; здійснення, складання, налагодження, розробка документації; виконання практичної роботи; аналіз виробничої інформації; рішення професійних завдань; ділові ігри; написання, оформлення та захист звітів виробничої практики і т. д.).

**4. Стандартизований контроль** (тести, екзамен).

**5. Самоконтроль** (самооцінка здобувачем якості засвоєного навчального матеріалу з освітнього компонента в цілому, змістовного модуля чи окремої теми на основі передбачених у робочих програмах або методичних рекомендаціях питань для самоконтролю).

**6. Самооцінка** (передбачає критичне ставлення здобувача до своїх здібностей і можливостей, об'єктивне оцінювання досягнутих результатів).

*Види контролю:* Поточний контроль та екзамен.

## 9. КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ РЕЗУЛЬТАТІВ НАВЧАННЯ ЗДОБУВАЧІВ ВИЩОЇ ОСВІТИ

**Таблиця 1 - Загальні критерії поточного оцінювання знань  
здобувачів вищої освіти**

% від кількості балів, визначеної робочою програмою ОК на відповідну тему (визначає викладач)	Критерії оцінювання
90-100	В повному обсязі володіє навчальним матеріалом, вільно самостійно та аргументовано його викладає під час усних виступів та письмових відповідей, глибоко та всебічно розкриває зміст теоретичних питань та практичних/розрахункових завдань, використовуючи при цьому нормативну, обов'язкову та додаткову літературу. Правильно вирішує усі розрахункові/тестові завдання. Здобувач здатен виділяти суттєві ознаки вивченого за допомогою операцій синтезу, аналізу, виявляти причинно-наслідкові зв'язки, формувати висновки і узагальнення, вільно оперувати фактами та відомостями.
74-89	Достатньо повно володіє навчальним матеріалом, обґрунтовано його викладає під час усних виступів та письмових відповідей, в основному розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, використовуючи при цьому нормативну та обов'язкову літературу. Але при викладанні деяких питань не вистачає достатньої глибини та аргументації, допускаються при цьому окремі несуттєві неточності та незначні помилки. Правильно вирішив більшість розрахункових/тестових завдань. Здобувач здатен виділяти суттєві ознаки вивченого за допомогою операцій синтезу, аналізу, виявляти причинно-наслідкові зв'язки, у яких можуть бути окремі несуттєві помилки, формувати висновки і узагальнення, вільно оперувати фактами та відомостями.
60-73	В цілому володіє навчальним матеріалом, викладає його основний зміст під час усних виступів та письмових розрахунків, але без глибокого всебічного аналізу, обґрунтування та аргументації, допускаючи при цьому окремі суттєві неточності та помилки. Правильно вирішив половину розрахункових/тестових завдань. Здобувач має ускладнення під час виділення суттєвих ознак вивченого; під час виявлення причинно-наслідкових зв'язків і формулювання висновків.
0-59	Не в повному обсязі володіє навчальним матеріалом. Фрагментарно, поверхово (без аргументації та обґрунтування) викладає його під час усних виступів та письмових розрахунків, недостатньо розкриває зміст теоретичних питань та практичних завдань, допускаючи при цьому суттєві неточності, правильно вирішив окремі розрахункові/тестові завдання. Безсистемне відділення випадкових ознак вивченого; невміння робити найпростіші операції аналізу і синтезу; робити узагальнення, висновки.

**Таблиця 2 - Шкала оцінювання: національна та ECTS**

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, диференційованого заліку, курсового проекту (роботи), практики, підсумкової атестації	для заліку
90–100	<b>A</b>	відмінно	зараховано
82–89	<b>B</b>	добре	
74–81	<b>C</b>		
64–73	<b>D</b>	задовільно	
60–63	<b>E</b>		
35–59	<b>FX</b>	незадовільно з можливістю повторного складання	не зараховано з можливістю повторного складання
0–34	<b>F</b>	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням дисципліни	не зараховано з обов'язковим повторним вивченням дисципліни

**Таблиця 3 - Розподіл балів, які отримують здобувачі**

Поточне опитування (тестування) та самостійна робота (разом 50 балів)								Підсумковий контроль (екзамен)	Сума
T.1	T.2	T.3	T.4	T.5	T.6	T.7	T.8	50 балів	100 балів

T.1, T.2 ... T.8 – теми змістових модулів

## 10. МЕТОДИЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ

1. Березівська О.Й. Сервісологія. Методичні рекомендації для виконання практичних робіт здобувачами вищої освіти спеціальності 242 Туризм і рекреація СВО Бакалавр. Львів: ЛНУВМБ імені С. З. Ґжицького. 2025. 58 с.

## 11. РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

### Базова

1. Мітал О. Г., Петровська І. О. *Сервісологія* : практичний посібник. Херсон : Олді+, 2022. 96 с. ISBN 978-966-289-631-2. URL: <https://oldiplus.ua/servisologiya/>
2. Сервісна діяльність у туризмі: навч. посіб.:/ уклад. І. М. Поворознюк. Умань : Візаві, 2016. 117 с.
3. Угоднікова О. І. Організація сервісної діяльності : конспект лекцій. Харків : ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2023. 90 с.
4. Управління сервісними операціями: навч. посіб.:/ уклад. І. М. Поворознюк. Умань : Візаві, 2019. 222 с.

5. Мальська М. П., Гаталяк О. М., Ганич Н. М. *Ресторанна справа: технологія та організація обслуговування туристів (теорія та практика)* : підручник. Київ : ЦУЛ, 2021. URL <https://opac.kntu.kr.ua/cgi-bin/koha/opac-ISBDdetail.pl?biblionumber=140>

#### Допоміжна

1. Березівська О. Й., Стадник М. Є. Архітектурні рішення та дизайн інтер'єру готельно-ресторанних комплексів як інструмент підвищення ефективності сервісного обслуговування Ефективна економіка. 2026. № 1. DOI: <http://doi.org/10.32702/2307-2105.2026.1.78>

2. Березівська О. Й., Стадник М. Є. Роль сервісології для удосконалення ефективності підприємств у сфері готельно-ресторанного бізнесу. Актуальні питання економічних наук. 2025. № 8. URL : <https://doi.org/10.5281/zenodo.14898170>

3. Березівська О. Й. Сервісологія для підприємств готельно-ресторанного бізнесу: Можливості та виклики. Актуальні питання економічних наук, 2025. № 7. <https://a-economics.com.ua/index.php/home/article/view/243> DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.14896587>

4. Березівська О.Й., Горішевський П.А., Богайчук В.О. Сучасні тренди та інновації у застосуванні цифрових технологій у готельно-ресторанному бізнесі. Економіка та суспільство. 2024. No 70. URL: <https://economyandsociety.in.ua/index.php/journal/article/view/5445> DOI:<https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-70-180>

5. Богатирьова Г. А., Березівська, О. Й. Відновлення туристичної інфраструктури після кризи: виклики та перспективи розвитку туризму в Україні. Академічні візії, 2024, № 38. <https://academy-vision.org/index.php/av/article/view/1606> DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.14557723>

6. Іванова Л. О., Семак Б. Б., Вовчанська О. М. *Маркетинг послуг* : навч. посібник. Львів : Вид-во ЛТЕУ, 2018. 508 с.

7. Давидова О. Б., Солнцев М. І., Зозульов О. В. Споживач у сучасному світі: ідентифікація та самосприйняття (маркетинговий контекст). Актуальні проблеми економіки та управління. 2018. № 12

8. Державне агентство розвитку туризму України. Аналітичні звіти 2021–2024. URL: <https://www.tourism.gov.ua>

9. Державна служба статистики України. Туристична діяльність в Україні (щорічні статистичні збірники 2019–2023). URL: <https://ukrstat.gov.ua>

10. Назаренко І. А., Боднарук О. А. *Організація обслуговування в закладах ресторанного господарства* : навч. посібник. Кривий Ріг : ДонНУЕТ, 2020. 128 с.

11. Карп В. Нейромаркетинг/ В. Карп. К.: Vadex, 2021. 192 с

12. Мальська М. П., Пандяк І. Г. *Маркетинг у туризмі*. 2-ге вид., перероб. і доп. Київ : Центр учбової літератури, 2018.

13. Папирян Г. А. *Менеджмент туризму*. Київ : Центр навчальної літератури, 2017.

14. Про туризм : Закон України від 15.09.1995 № 324/95-ВР (редакція чинна 2024 р.).

15. Цифровий маркетинг – модель маркетингу ХХІ сторіччя: монографія / авт. кол. : М. А. Окландер, Т. О. Окландер, О. І. Яшкіна та ін. за заг. ред. М. А. Окландера. Одеса : Астропринт, 2017. 292 с.

16. Яценко Я. І. Методичні засади оцінки й діагностики поведінки споживачів послуг туристичних підприємств засобами поведінкової економіки. *Економіка та держава*. 2022. № 3. С. 69–72. DOI: <https://doi.org/10.32702/2306-6806.2022.3.69>

17. Becker L., Jaakkola E. Customer experience: fundamental premises and implications for research // *Journal of the Academy of Marketing Science*. 2020. Vol. 48. P. 630–648. DOI: <https://doi.org/10.1007/s11747-019-00718-x>

18. Kotler Ph., Bowen J., Makens J. *Marketing for Hospitality and Tourism*. 7th ed. Boston : Pearson, 2017. 683 p.

19. Lemon K. N., Verhoef P. C. Understanding Customer Experience Throughout the Customer Journey // *Journal of Marketing*. 2016. Vol. 80, No. 6. P. 69–96. DOI: <https://doi.org/10.1509/jm.15.0420>

20. Lovelock C., Wirtz J., Chew P. *Essentials of Services Marketing*. 3rd ed. Singapore : Pearson, 2016. 640 p.

21. ISO. ISO Online Browsing Platform URL: <https://www.iso.org/obp/ui/>

22. Grönroos C. *Service Management and Marketing: Managing the Service Profit Logic*. 4th ed. Chichester : Wiley, 2015. 496 p.

23. Ostrom A. L., Parasuraman A., Bowen D. E., Patrício L., Voss C. A. Service Research Priorities in a Rapidly Changing Context // *Journal of Service Research*. 2015. Vol. 18, No. 2. P. 127–159. DOI: <https://doi.org/10.1177/1094670515576315>

24. ScienceDirect (Elsevier). *Tourism Management* DOI/URL: <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2015.06.012>

25. Zeithaml V. A., Bitner M. J., Gremler D. D. *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. 7th ed. New York : McGraw-Hill Education, 2018.

26. Wirtz J., Lovelock C. *Services Marketing: People, Technology, Strategy*. 8th ed. Singapore : World Scientific, 2016.

27. OECD. *OECD Tourism Trends and Policies 2022*. Paris : OECD Publishing, 2022. URL: <https://www.oecd.org/cfe/tourism/oecd-tourism-trends-and-policies-20767773.htm>

28. Su L., Swanson S. R., Chen X. The effects of perceived service quality on repurchase intentions and subjective well-being of Chinese tourists: The mediating role of relationship quality // *Tourism Management*. 2016. Vol. 52. P. 82–95. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2015.06.012>

29. Rodger K., Taplin R. H., Moore S. A. Using a randomised experiment to test the causal effect of service quality on visitor satisfaction and loyalty in a remote national park // *Tourism Management*. 2015. Vol. 50. P. 172–183. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2015.01.024>

30. Yoon Y., Uysal M. An examination of the effects of motivation and satisfaction on destination loyalty: A structural model // *Tourism Management*. 2005. Vol. 26, No. 1. P. 45–56. DOI: <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2003.08.016>

31. UNWTO. *International Recommendations for Tourism Statistics* URL:

<https://www.unwto.org/statistics>

### **Періодичні видання:**

1. Науковий журнал «Географія та туризм».
2. Журнал «Карпати. Туризм. Відпочинок».
3. Журнал «Міжнародний туризм».
4. Журнал «Український туризм».
5. Журнал «Туризм сільський зелений».
6. Журнал «Маркетинг в Україні».
7. Journal of Sustainable Tourism.
8. Journal of Hospitality and Tourism Research.
9. Tourism, Culture and Communication.

## **12. ІНФОРМАЦІЙНІ РЕСУРСИ**

1. Бібліотечно-інформаційні ресурси – книжковий фонд, періодика та фонди на електронних носіях бібліотеки ЛНУВМБ імені С. З. Гжицького, державних органів науково-технічної інформації, наукових, науково-технічних бібліотек та інших наукових бібліотек України:

– Наукова бібліотека Львівського національного університету ветеринарної медицини та біотехнологій імені С. З. Гжицького, м. Дубляни, вул. В. Великого, 1.

– Львівська наукова бібліотека ім. Стефаника НАН України, вул. Стефаника, 2; тел. 74-43-72.

– Львівська обласна наукова бібліотека, просп. Шевченка, 13; тел. 74-02-26.

– Наукова бібліотека ЛНУ ім. Франка, метод. Відділ, вул. Драгоманова, 17; тел. 296-42-41.

– Центральна міська бібліотека ім. Лесі Українки, вул. Мулярська, 2а; тел. 72-05-81.

2. Електронні інформаційні ресурси мережі інтернет:

1. Віртуальне навчальне середовище ЛНУВМБ імені С. З. Гжицького. URL: <https://moodle.lnup.edu.ua/>

2. Офіційний сайт Президента України. URL: <http://www.president.gov.ua/>

3. Офіційний сайт Верховної Ради України. URL: <https://www.rada.gov.ua/>

4. Офіційний сайт Міністерства економіки, довкілля та сільського господарства України. URL: <https://me.gov.ua/?lang=uk-UA>

5. Офіційний сайт Держстату України. URL: <https://stat.gov.ua/uk>

6. Офіційний сайт Головного управління статистики у Львівській області. URL: <http://www.lv.ukrstat.gov.ua/>

7. Офіційний сайт Журналу «Урядовий кур'єр». URL: <http://www.ukurier.gov.ua/>

8. Офіційний сайт Львівської національної бібліотеки України ім. В. Стефаника URL: <http://www.lsl.lviv.ua/>

9. Всесвітня рада з туризму та подорожей. URL: <https://www.wttc.org/>

10. Всесвітня туристична організація. URL: <https://www.untourism.int/>
11. Європейська туристична комісія. URL: <https://etc-corporate.org/>
12. Офіційний сайт Державного агентства розвитку туризму України. URL: <https://www.tourism.gov.ua/>
13. Національна туристична організація України. URL: <https://nto.ua/>
14. Асоціація лідерів турбізнесу України (АЛТУ). URL: <http://altu.com.ua/Altu/About/>
15. Асоціація ділового туризму України. URL: <http://btaukraine.com>
16. Асоціація індустрії гостинності України. URL: <https://aigu.com.ua/>
17. Громадська спілка «Всеукраїнська асоціація гідів». URL: <https://uaguides.com/>
18. Громадська спілка «Асоціація сприяння розвитку гастрономічного та винного туризму в Україні». URL: <https://foodtravel.com.ua/>
19. Спілка сільського зеленого туризму України. URL: <https://www.greentour.com.ua/history>
20. Українська асоціація медичного туризму. URL: <https://uamt.com.ua/UA/>
21. Львівська асоціація розвитку туризму. URL: <http://lart.lviv.ua/>
22. Туристична асоціація Івано-Франківщини. URL: <https://taif.org.ua/>
23. Громадська організація «Туристична асоціація Тернопілля». URL: <https://www.facebook.com/tatterno/>
24. Недержавна туристична організація у Великій Британії (АВТА – The Travel Association). URL: <https://www.abta.com/>
25. Американське товариство туристичних агентств (American Society of Travel Agents, ASTA). URL: <https://www.asta.org/>
26. Німецька асоціація туризму (DTV-Deutscher Tourismusverband). URL: <https://www.deutschertourismusverband.de/>
27. Японська асоціація туристичних агентств (JТА). URL: <https://www.mlit.go.jp/kankocho/en/about/index.html>
28. Асоціація турецьких туристичних агентств «TÜRSAB». URL: <https://www.tursab.org.tr/>