

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЛЬВІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ПРИРОДОКОРИСТУВАННЯ
ФАКУЛЬТЕТ ЗЕМЛЕВПОРЯДКУВАННЯ ТА ТУРИЗМУ
КАФЕДРА ТУРИЗМУ**



СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ ТА БЕЗПЕКОЮ В ТУРИЗМІ

2022-2023 н.р.

ЗАГАЛЬНА ІНФОРМАЦІЯ:

Рівень вищої освіти – Другий (магістерський) рівень

Ступінь вищої освіти – магістр

Галузь знань - 24 Сфера обслуговування

Спеціальність – 242 Туризм

Освітньо-професійна програма – Туризм

Кількість кредитів – 4

Рік підготовки – 1, семестр – 2

Компонент освітньо-професійної програми – вибіркова, професійна.

Дні занять – відповідно до розкладу занять у ЛНУП.

Консультації – онлайн і офлайн відповідно до графіку консультацій кафедри.

Мова викладання – українська.

ІНФОРМАЦІЯ ПРО ВИКЛАДАЧА:



Березівська Оксана Йосипівна, кандидат економічних наук, доцент кафедри туризму.

Контактна інформація:

Адреса: 80381, вул. Студентська, 2, м. Дубляни, Львівський район, Львівська область, кім. 45з.

e-mail: berezivskaoj@lnup.edu.ua

Телефони: робочий +38 (032) 224-29-79; мобільний +38-067-800-78-31.

Викладач з 18-річним досвідом, автор та співавтор близько 35 наукових статей, 5 наукових монографій, 35 тез конференцій, 35 навчально-методичних розробок.

Читає курси: Управління проектами в туризмі, Управління якістю та безпекою в туризмі, Сервісологія, Технологія продажів у туризмі, Організація готельного господарства, Організація ресторанного господарства, Аналіз діяльності туристичних підприємств.

Наукові інтереси: вивчення теоретичних, методичних та прикладних аспектів створення та ефективного функціонування підприємств індустрії туризму та сфери гостинності.

Анотація курсу. Освоєння дисципліни “Управління якістю та безпекою в туризмі” дозволить майбутнім магістрам набути вміння оцінювати рівень якості туристичних послуг, розробляти та запроваджувати системи управління якістю, які визначають перспективні орієнтири діяльності підприємств у сфері туризму. Крім цього, програма даного курсу дозволить сформувати грамотне відношення до питань безпечної діяльності в туризмі, розуміння чинників природного, техногенного і соціального характеру, що представляють загрозу при здійсненні подорожі, особливо екстремального туризму і спортивного відпочинку, знання нормативних документів, методів страхування туристів і фінансового ризику в туризмі.

Навчальна дисципліна “Управління якістю та безпекою в туризмі” є вибірковою навчальною дисципліною, що належить до циклу професійної підготовки за освітньо-професійною програмою “Туризм” спеціальності 242 Туризм галузі знань 24 Сфера обслуговування, яка викладається в 2 семестрі в обсязі 4 кредитів. Підсумковий контроль – екзамен.

Мета курсу – формування у студентів системи теоретичних знань із застосуванням інструментарію управління якістю послуг у туризмі, а також набуття практичних навичок оцінки рівня якості послуг у туризмі, розроблення та впровадження систем управління якістю, ефективного їх функціонування. А також формування у студентів вмінь, необхідних для створення і підтримання здорових та безпечних умов життєдіяльності і праці туристів і працівників

туристичної індустрії; вироблення навичок захисту від негативних чинників надзвичайних ситуацій під час туристичних подорожей.

Завдання курсу – ознайомлення з категоріальним апаратом управління якістю продукції і послуг та його місцем у системі інших категорій загального менеджменту; вивчення принципів та функцій управління туристичними проектами; ознайомлення з оцінкою привабливості проектів туристичних підприємств, особливостями їх вибору та обґрунтування; засвоєння етапів процесу управління туристичними проектами; вивчення інструментів управління якістю із врахуванням галузевої специфіки; визначення теоретичних та методичних основ формування, стандартизації, сертифікації, оцінки результативності та ефективності систем управління якістю на підприємствах туризму; вивчення загальних вимог безпеки; ознайомлення з особливостями державного регулювання в контексті безпеки туристичної діяльності; вивчення методів підвищення безпеки туризму.

Формат курсу – проведення лекцій і практичних занять та консультацій для кращого розуміння тем; виконання самостійної роботи здобувачами; проведення наукових досліджень та опублікування їх результатів (написання статей, тез конференцій, доповідей круглих столів і семінарів).

В карантинних умовах COVID-19 та воєнного стану в Україні допускається проведення лекцій і практичних занять у дистанційній формі з використанням платформ: Moodle, Microsoft Teams, Zoom, Google Hangout Meet, Skype, Viber.

Навчальний контент

№	Теми	Результати навчання
1	Загальні положення в галузі управління якістю продукції та послуг	<p>знати:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ предмет, об'єкт і завдання управління якістю туристичних послуг; ✓ економічні основи туристичної діяльності; ✓ сутність та особливості управління якістю в туризмі;
2	Основні етапи розвитку практики управління якістю	<ul style="list-style-type: none"> ✓ наукові засади управління якістю; ✓ організацію державної системи стандартизації та сертифікації послуг; ✓ механізм та процес управління якістю на підприємствах у сфері туризму особливості управління якістю на рівні підприємства; ✓ вітчизняний та міжнародний досвід з управління якістю;
3	Система управління якістю послуг у сфері туризму	<ul style="list-style-type: none"> ✓ правове забезпечення щодо управління якістю; ✓ головні фактори небезпеки туризму; ✓ діяльність органів державної влади, спрямовані на підтримання безпеки у галузі туризму; ✓ обов'язки суб'єктів туристичної діяльності щодо

4	Розробка системи управління якістю послуг	<p>забезпечення безпеки туристів;</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ страхування в туризмі. Зелена картка автовласника; ✓ порядок перетину кордону громадянами України; ✓ основні тенденції розвитку страхової справи у сучасному ринковому середовищі України та інших країнах; ✓ головні небезпеки за умов організації турів з активних видів туризму.
5	Механізм та процес управління якістю підприємств у сфері туризму	<p>вміти:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ проводити оцінку рівня якості туристичних послуг; ✓ застосовувати відповідний інструментарій управління якістю в діяльності підприємств сфери туризму;
6	Ефективність управління якістю в сфері туризму	<ul style="list-style-type: none"> ✓ проводити сертифікацію послуг на підприємствах сфери туризму; ✓ розробляти та впроваджувати на підприємствах туристичного бізнесу систему якості послуг; ✓ виявляти чинники поліпшення якості продукції і забезпечення її конкурентоспроможності;
7	Теоретико-практичні аспекти безпеки туризму	<ul style="list-style-type: none"> ✓ аналізувати та застосовувати на практиці принципи, методи та правила управління якістю; ✓ проводити заходи щодо організації робіт із розробки та впровадження систем управління якістю відповідно до рекомендацій міжнародних стандартів ISO серії 9000.
8	Безпека за умов різних видів туристичної діяльності	<ul style="list-style-type: none"> ✓ використовувати методи страхування, розрахунок страхових тарифів, аналізувати основні показники, що характеризують діяльність страховика тощо; ✓ вирішувати питання, пов'язані із проведенням ризик-менеджменту практичної діяльності та передачею окремих ризиків страхування.

Формування програмних компетентностей

Інтегральна компетентність:

ІК. Здатність розв'язувати складні задачі дослідницького та/або інноваційного характеру у сфері туризму і рекреації.

Загальні компетентності:

ЗК1. Здатність до організації, планування, прогнозування результатів діяльності.

ЗК2. Здатність вести професійну діяльність у міжнародному та вітчизняному середовищі.

ЗК5. Здатність оцінювати та забезпечувати якість виконуваних робіт.

Спеціальні (фахові) компетентності:

СК1. Здатність застосовувати у професійній діяльності категорійно-термінологічний апарат, концепції, методи та інструментарій системи наук, що формують науковий базис туризму та рекреації.

СК5. Здатність оперувати інструментами збору, обробки інформації, аналізувати та управляти туристичною інформацією.

СК6. Здатність до аналізу, прогнозування, планування бізнес-процесів та геопросторового планування у сфері туризму та рекреації.

Результати навчання:

РН1. Спеціалізовані концептуальні знання, що включають сучасні наукові здобутки, критичне осмислення проблем у сфері туризму та рекреації і на межі галузей знань.

РН3. Застосовувати сучасні цифрові технології, методи та інструменти дослідницької та інноваційної діяльності для розв'язання складних задач у сфері туризму та рекреації.

РН6. Аналізувати та оцінювати діяльність суб'єктів туристичного ринку, планувати результати їх стратегічного розвитку.

РН10. Приймати ефективні рішення у сфері туризму та рекреації щодо розв'язання широкого кола проблем, зокрема безпеки і якості туристичного обслуговування.

РН11. Вільно спілкуватися державною та іноземною мовами усно і письмово для обговорення професійних проблем, презентації результатів досліджень та проєктів у сфері туризму і рекреації.

Форми та методи навчання.

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.

Практики, представники туристичного бізнесу, фахівці, залучені до викладання

До викладання дисципліни долучаються представники органів державної виконавчої влади в галузі туризму, державних та приватних туристичних підприємств, туристичних кластерів, операторів, національних парків, підприємств готельно-ресторанного бізнесу, за участю яких проводяться так звані гостьові заняття.

Підсумкова оцінка з освітнього компонента “Управління якістю та безпекою в туризмі” виставляється за 100- бальною шкалою з наступним переведенням у національну шкалу та шкалу ЄКТС відповідно до **Положення про критерії оцінювання знань та вмінь студентів Львівського національного університету природокористування:**
<http://lnau.edu.ua/lnau/index.php/uk/navchchas/zagalpolog.html>

Остаточна оцінка за курс розраховується наступним чином:

Види оцінювання	Кількість балів
Тема 1. Загальні положення в галузі управління якістю продукції та послуг (усне опитування, тести, виконання практичних робіт)	6
Тема 2. Основні етапи розвитку практики управління якістю (усне опитування, тести, виконання практичних робіт)	6
Тема 3. Система управління якістю послуг у сфері туризму (усне опитування, тести, виконання практичних робіт)	6
Тема 4. Розробка системи управління якістю послуг (усне опитування, тести, виконання практичних робіт)	7
Тема 5. Механізм та процес управління якістю підприємств у сфері туризму (усне опитування, тести, виконання практичних робіт)	6
Тема 6. Ефективність управління якістю в сфері туризму (усне опитування, тести, виконання практичних робіт)	6
Тема 7. Теоретико-практичні аспекти безпеки туризму (усне опитування, тести, виконання практичних робіт)	6
Тема 8. Безпека за умов різних видів туристичної діяльності (усне опитування, тести, виконання практичних робіт)	7
Екзамен	50
Разом	100 балів

АКАДЕМІЧНА ПОЛІТИКА КУРСУ.

Відвідування занять є обов’язковим компонентом оцінювання. За об’єктивних причин (наприклад, хвороба, працевлаштування, міжнародне стажування) навчання може відбуватись в он-лайн форматі за погодженням із керівником курсу. Усі види робіт з навчальної дисципліни необхідно виконати і захистити у вказані терміни. Організація та проведення навчального процесу в університеті регулюється **Положенням про організацію освітнього процесу у Львівському національному університеті природокористування:**

<http://lnau.edu.ua/lnau/index.php/uk/navchchas/zagalpolog.html>

Здобувачі, які пропустили заняття з поважної причини, відпрацьовують їх у додатковий час згідно графіка консультацій викладача. Роботи, які здаються і захищаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку (80% від можливої максимальної кількості балів). Перескладання проміжних модулів відбувається за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний). Процедура відпрацювання пропущених занять регулюється

Положенням про порядок відпрацювання студентами Львівського національного університету природокористування пропущених лекційних, практичних, лабораторних та семінарських занять:

<http://lnau.edu.ua/lnau/index.php/uk/navchchas/zagalpolog.html>

Жодні форми порушення академічної доброчесності не допускаються. Здобувачам варто бути толерантними, поважати чужу думку. Заперечення необхідно формулювати в коректній формі. Не допускаються підказування і списування під час здачі самостійних робіт і проміжного контролю, копіювання вирішених завдань іншими особами. Мобільні пристрої під час проведення аудиторних занять дозволяється використовувати лише з дозволу викладача. Політика щодо академічної доброчесності побудована на основі **Положення про академічну доброчесність у Львівському національному університеті природокористування:**

<http://lnau.edu.ua/lnau/index.php/uk/navchchas/zagalpolog.html>

Плагіат та інші форми нечесної роботи неприпустимі. В університеті діє чітка процедура антиплагіатної перевірки, що регулюється **Положенням про систему виявлення та запобігання академічному плагіату у Львівському національному університеті природокористування за допомогою антиплагіатної інтернет системи (програмно-обчислювального комплексу) StrikePlagiarism:**

<http://lnau.edu.ua/lnau/index.php/uk/navchchas/zagalpolog.html>

Епідемія коронавірусу та російсько-українська війна стали випробуванням для освіти, тому під час навчання активно проводиться дистанційне навчання з використанням різноманітних платформ для виготовлення цифрового навчального контенту та онлайн взаємодії. Зокрема: Платформа Moodle, Платформа Google Classroom, Zoom, Google Hangout Meet, Skype, Viber. Політика щодо умов організації освітнього процесу в умовах пандемії регулюється **Тимчасовим положенням про організацію освітнього процесу в умовах пандемії, зумовленої COVID-19 у Львівському національному університеті природокористування:**

<http://lnau.edu.ua/lnau/index.php/uk/navchchas/zagalpolog.html>

СПИСОК РЕКОМЕНДОВАНИХ ДЖЕРЕЛ

Нормативна

1. Безпека туристичних подорожей та страхування. Режим доступу: https://pidru4niki.com/2015060965060/turizm/bezpeka_turistichnih_podorozhey_strahuvannya.
2. Закон України «Про боротьбу з тероризмом» - URL : <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/638-15>.
3. ІД погрожує Європі «косими ударами» URL: http://www.newsru.ua/world/27oct2015/ig_evropa.html.
4. Декрет Кабінету Міністрів України «Про державний нагляд за додержанням стандартів, норм і правил та відповідальність за їх порушення». Чинний від 08.04.1993 р.

5. Декрет Кабінету Міністрів України «Про стандартизацію й сертифікацію».
6. ДБН В 2.2-20:2008 «Будинки і споруди. Готелі». Наказ регіонального розвитку та будівництва України від 23.07.2008 № 340. Дійсний з 01.04.2009р.
7. ДБН В 2.2-25:2009 «Будинки і споруди. Підприємства харчування (заклади ресторанного господарства)». Наказ регіонального розвитку та будівництва України від 30.12.2009 № 703. Дійсний з 01.09.2010 р.
8. ДСТУ 2925-94 Якість продукції. Оцінка якості. Терміни та визначення.
9. ДСТУ 3021-95 Випробування і контроль якості продукції. Терміни та визначення.
10. ДСТУ 3230-95 Управління якістю та забезпечення якості. Терміни та визначення.
11. ДСТУ 3279-95 «Стандартизація послуг. Основні положення».
12. ДСТУ 3410-96 Система сертифікації УкрСЕПРО. Основні положення.
13. ДСТУ 3413-96 Система сертифікації УкрСЕПРО. Порядок проведення сертифікації продукції.
14. ДСТУ 3414-96 Система сертифікації УкрСЕПРО. Атестація виробництва. Порядок здійснення.
15. ДСТУ 3415-96 Система сертифікації УкрСЕПРО. Реєстр системи.
16. ДСТУ 3416-96 Система сертифікації УкрСЕПРО. Порядок реєстрації об'єктів добровільної сертифікації.
17. ДСТУ 3862-99 «Громадське харчування. Терміни та визначення».
18. ДСТУ 4161:2003. Системи управління безпечністю харчових продуктів. Вимоги.
19. ДСТУ 4269:2003 «Послуги туристичні. Класифікація готелів».
20. ДСТУ 4281:2004 «Заклади ресторанного господарства. Класифікація»
21. ДСТУ 4268:2003 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Загальні вимоги».
22. ДСТУ 4527:2006 «Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення».
23. Міжнародні стандарти ISO серії 9000.
24. Національні стандарти ДСТУ ISO серії 9000.
25. Закон України «Про підприємництво». Відомості Верховної Ради України із змінами та доповненнями, внесеними законами України від 21.12.1999 р. №1328-XIV.
26. Закон України «Про підприємства в Україні». Відомості Верховної Ради України від 27 березня 1991 р., № 24.
27. Закон України «Про Туризм» (від 15 вересня 1995 року N 324/95-ВР).
28. Закон України «Про захист прав споживачів». Постанова Верховної Ради України від 01.12.2005 р. № 3161-IV.
29. Закон України «Про забезпечення санітарного та епідеміологічного благополуччя населення». Постанова Верховної Ради України від 17.04.2002р.
30. Закон України «Про безпеку та якість харчових продуктів» від 23 грудня 1997 року № 771/97-ВР.

31. Закон України «Про охорону навколишнього природного середовища».
32. Закон України «Про вилучення з обігу, переробку, утилізацію знищення або подальше використання неякісної та небезпечної продукції» від 14.01.2001 р.
33. Закон України «Про підтвердження відповідності» від 17.05.2001 р.
34. Правила обов'язкової сертифікації послуг харчування, затверджені наказом Держстандарту України від 27 січня 1999 р. №37.
35. Правила роботи закладів (підприємств) громадського харчування (Наказ № 219 від 24.07.2002 р. Міністерства економіки та з питань європейської інтеграції України).
36. Постанова Кабінету Міністрів «Про заходи щодо поетапного впровадження вимог Директив Європейського Союзу, санітарних, екологічних, ветеринарних, фіто санітарних норм та міжнародних і європейських стандартів» від 19.03.97 р.
37. Положення про державну реєстрацію суб'єктів підприємницької діяльності (в редакції Постанови КМ України від 25.01.96 №125).
38. Постанова КМ України від 09.11.96 №1371 «Про удосконалення контролю якості та безпеки харчових продуктів».
39. Указ Президента України «Про заходи щодо підтвердження якості вітчизняної продукції» від 23.02.2001 р.

Базова

1. Березівська О.Й. Управління проектами в туризмі.: конспект лекцій. Львів : ЛНУП, 2022. 92 с.
2. Гличев А. В. Основи управління якістю продукції. - М.: РІА «Стандарти та якість», 2019 - 324 с.
3. Давидова О. Ю. Управління якістю продукції та послуг у готельно-ресторанному господарстві: навч. посібник / О. Ю. Давидова, І. М. Писаревський, Р. С. Ладиженська; Харк. нац. акад. міськ. госп-ва. –Х.: ХНАМГ, 2020. – 414 с.
4. Кириченко Л.С., Мережко Н.В. Основи стандартизації, метрології, управління якістю: Навч. посіб. - К.: Київ. нац. торг-екон. ун-т, 2018. - 446с.
5. Кириченко Л.С., Самойленко А.А. Стандартизація і сертифікація товарів та послуг: Підручник. - Х.: Вид-во «Ранок», 2019. - 240 р.
6. Мережко Н.В. Сертифікація товарів і послуг: Підручник. - К.: 2018. - 298 с.
7. Павлов В.І., Мишко О.В. Основи стандартизації, сертифікації та ідентифікації товарів: Підручник. - К.: Кондор, 2019. - 230 с.
8. Салухіна Н.Г., Язвинська О.М. Стандартизація та сертифікація товарів і послуг: Підручник. - К.: Центр учбової літератури, 2020. - 336 с.
9. Топольник В.Г. Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві: навчальний посібник. – Донецьк: ДонНУЕТ, 2019. – 392 с.

10. Офіційний сайт Державного агентства з курортів та туризму. Режим доступу : <http://www.tourism.gov.ua/ua/news/27584/>.
11. Офіційний сайт Міжнародної організації зі стандартизації. Режим доступу : http://www.iso.org/iso/iso_technical_committee?commid=375396.
12. Про імплементацію Угоди про асоціацію між Україною, з однієї сторони, та Європейським Союзом, Європейським Співтовариством з атомної енергії і їхніми державами-членами, з іншої сторони : Розпорядження Кабінету Міністрів України 17 вересня 2014 р. No 847-р. Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/847-2014-%D1%80>.
13. Чорненька Н.В. Безпека туризму: навч. Посібник. К.: Видавничий дім «Кондор», 2019. 188 с.
14. Цина А.Ю. Основи охорони праці : підручник для студентів педагогічних ВНЗ. Полтава : ПНПУ, 2014. 383 с.

Допоміжна

1. Белобрагін В. Я., Самородов В. А., Герасимов Б. І., Трофимов А. В., Пахомова С. А., Пономарьова О. С. Управління якістю продукції. – РІА «Стандарти та якість», 2015.
2. Березівська О. Й., Березівський З. П. Стан і перспективи розвитку туристичної галузі у Львівській області. *Аграрна економіка*. 2021. Т. 14. № 1 – 2. С. 103 – 109. (Index Copernicus)
3. Векслер, Е.М. Менеджмент якості [Текст] : Навчальний посібник / Е.М. Векслер, В.М. Рифа, Л.Ф. Василевич – К.: «ВД «Професіонал», 2018. – 320с.
4. Єфімов В. В. Статистичні методи в управлінні якістю. Навчальний посібник. – Ульяновськ: УлГТУ, 2019. –134 с.
5. Лушкін В.А., Торкатюк В.І., Коржик Б.М., Ачкасов А.Є., Ніколаєнко Л.Ф. Безпека життєдіяльності: навч. Посібник. Житомир, 2001. 671 с.
6. Таунсенл П., Гебхардт Дж.. Якість робить гроші. Як залучити персонал в процес забезпечення якості / Пер. з англ. А. Л. Раскіна – М.: РІА «Стандарти та якість», 2019. – 160 с.
7. Шаповал М. І. Основи стандартизації, управління якістю і сертифікації: Підручник. – К.: Вид-во Європ. ун-ту, 2019. –174 с.
8. Яким Р.С. Безпека життєдіяльності : навч. посіб. Львів: Видавництво «Бескид Біт», 2005. 304 с.
9. Berezivska O. Y., Berezivskyu Z. P. Prospective ways of development of tourist and recreational potential of Lviv region, Ukraine. *Scientific Papers Series "Management, Economic Engineering in Agriculture and Rural Development"*, 2021. Volume 21, Issue 3/2021. P. 199 – 204. (Web of Science).
10. Berezivska O. Y., Berezivskyu Z. P. Trends of development of tourism and recreation industry of Lviv region *International scientific journal «Grail of science»*. 2021. № 2–3. С. 63 – 64. (Index Copernicus)

11. Berezivsky Z. P., Berezivska O. Y. Improvement of land relations in the agricultural sector of Ukraine. *International scientific journal «Grail of science»*. 2021. № 2–3. С. 47 – 48. (Index Copernicus)
12. Berezivsky Z. P., Berezivska O. Y. State regulation of rural areas development in Ukraine. *International scientific journal «Grail of science»*. 2021. № 4. С. 37 – 39. (Index Copernicus)

Інформаційні ресурси

1) Бібліотечно-інформаційні ресурси - книжковий фонд, періодика та фонди на електронних носіях бібліотеки ЛНУП, державних органів науково-технічної інформації, наукових, науково-технічних бібліотек та інших наукових бібліотек України:

- Наукова бібліотека Львівського національного університету природокористування, 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.
- Бібліотека Львівської комерційної академії, вул. Туган-Барановського, 10; тел.79-76-40

2) Електронні інформаційні ресурси мережі Інтернет з переліком сайтів:

- www.ebrd.com - Європейський банк реконструкції та розвитку.
- www.icps.kiev.ua - Міжнародний центр перспективних досліджень.
- www.ics.org.ua-Інститут конкурентного суспільства.
- www.invest.delovoy.com-Інвестиційний експерт.
- www.mavica.ra - Багатомовний пошуковий каталог.
- <http://rada.gov.ua/> – Законодавство України
- www.rada.kiev.ua - Верховна Рада України.
- www.ukrstat.gov.ua – Державна служба статистики України.
- <http://icps.com.ua/> – Міжнародний центр перспективних досліджень.
- <https://www.wttc.org/> – Всесвітня рада з туризму та подорожей.
- <http://www2.unwto.org/> – Всесвітня туристична організація.
- <https://etc-corporate.org/> – Європейська туристична комісія.
- <http://www.tau.org.ua/> – Туристична асоціація України.
- <https://uata.com.ua/> – Українська Асоціація туристичних агенцій.
- <http://altu.com.ua/Altu/About/> – Асоціація лідерів тур бізнесу України

(АЛТУ).

<http://lart.lviv.ua/> – Львівська асоціація розвитку туризму.

<http://www.nbu.gov.ua/> – Національна бібліотека ім. В. І. Вернадського

http://qualityprogress.asq.org/qp/0500_munro.html

www.ISO.org

www.management.com.ua

<http://www.iso.org/sdis/forms>

<http://www.easc.org.by>

<http://www.uds.com.ua>

<http://www.dstu.gov.ua>



<http://www.issi.kiev.ua>

<http://www.all-hotels.com.ua>

<http://www.integrum.com>

Силабус навчальної дисципліни “Управління якістю та безпекою в туризмі”
розглянуто та схвалено на засіданні кафедри туризму
Протокол № 1 від 02 вересня 2022 року

Завідувач кафедри туризму

Оксана КРУПА

Викладач

Оксана Березівська