ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ФАКУЛЬТЕТ ФІЗИЧНОГО ВИХОВАННЯ, ЗДОРОВ'Я І ТУРИЗМУ
ЗАПОРІЗЬКОГО НАЦІОНАЛЬНОГО УНІВЕРСИТЕТУ

ЗАТВЕРДЖУЮ
Декан факультету фізичного виховання,
здоров'я і туризму ЗНУ

_____ М.В. Маліков
(підпис)

«_____»_____20___

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
ОСНОВИ СЕРВІСУ
(назва навчальної дисципліни)

підготовки бакалаврів
(назва освітнього ступеня)
денної та заочної форм здобуття освіти
освітньо-професійної програми «Готельно-ресторанна справа»
(назва)
спеціальності J2 Готельно-ресторанна справа та кейтеринг
(шифр, назва спеціальності)
галузі знань J Транспорт та послуги
(шифр і назва)

ВИКЛАДАЧ: Люта Дарина Анатоліївна, кандидат педагогічних наук, доцент, доцент кафедри туризму, рекреації та готельно-ресторанної справи
(ПІБ, науковий ступінь, вчене звання, посада)

Обговорено та ухвалено
на засіданні кафедри туризму, рекреації та готельно-ресторанної справи_____
Протокол №____від "____"_____20___ р.
Завідувач кафедри туризму, рекреації та готельно-ресторанної справи_____

_____ Н.В. Маковецька
(підпис) (ініціали, прізвище)

Погоджено
Гарант освітньо-професійної програми

_____ А.В. Борозенко
(підпис) (ініціали, прізвище)

2026-2027 навчальний рік

Запорізький національний університет
Силабус навчальної дисципліни
Основи сервісу

Зв`язок з викладачем: кандидат педагогічних наук, доцент Люта Дарина Анатоліївна
E-mail: lyutadaryna@ukr.net
Телефон: (061) 228-75-74 (кафедра)
Інші засоби зв'язку: *Moodle (форум курсу, приватні повідомлення)*
Кафедра: туризму, рекреації та готельно-ресторанної справи, IV корпус ЗНУ, ауд. 306 (3й поверх)

1. Опис навчальної дисципліни

Метою вивчення навчальної дисципліни «Основи сервісу» є набуття та розвиток професійних компетентностей фахівців для здійснення ефективної діяльності в сфері готельно-ресторанного бізнесу. Основні завдання викладання дисципліни «Основи сервісу»: виробити навички визначати цілі та завдання сервісної діяльності закладів готельно-ресторанного господарства; виробити навички розв'язувати складні спеціалізовані задачі та практичні проблеми діяльності суб'єктів готельно-ресторанного бізнесу; виробити навички застосовувати теорію та методи системи наук, які формують концепції гостинності і характеризуються комплексністю та невизначеністю умов; засвоїти особливості морально-етичних норм поведінки в сфері готельно-ресторанного бізнесу.

Пререквізити: Вступ до спеціальності.

Постреквізити: Основи комунікації в сфері обслуговування.

Паспорт навчальної дисципліни

Нормативні показники	денна форма здобуття освіти	заочна форма здобуття освіти
Статус дисципліни	**Обов'язкова**	
Семестр	1-й	-й
Кількість кредитів ECTS	4 кредитів	
Кількість годин	120 годин	
Лекційні заняття	30 год.	год.
Семінарські заняття	-	год.
Практичні заняття	14 год.	год.
Лабораторні заняття	-	год.
Самостійна робота	76 год.	год.
Консультації	*особисті – щосереди з 14:30 до 16:00, IV корпус, ауд. 306; дистанційні – MOODLE, за попередньою домовленістю за електронною поштою*	
Вид підсумкового семестрового контролю:	**залік**	
Посилання на електронний курс у СЕЗН ЗНУ (платформа Moodle)	https://moodle.znu.edu.ua/course/view.php?id=13245	

2. Методи досягнення запланованих освітньою програмою компетентностей і результатів навчання

Результати навчання та компетентності	Методи навчання / форми і методи оцінювання
Результати навчання: **РН 02.** Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з теорії готельної та ресторанної справи, організації обслуговування споживачів та діяльності суб'єктів ринку готельних та ресторанних послуг, а також суміжних наук. **РН 06.** Аналізувати, інтерпретувати і моделювати на основі існуючих наукових концепцій сервісні, виробничі та організаційні процеси готельного та ресторанного бізнесу. **РН 07.** Організовувати процес обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки. **РН 08.** Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами готельних таресторанних послуг. **РН 10.** Розробляти нові послуги (продукцію), використовуючи сучасні технології виробництва та обслуговування споживачів. ***Компетентності:*** **ЗК 5.**Здатність працювати в команді. **СК 2.** Здатність організовувати сервісно-виробничий процес з урахуванням вимог і потреб споживачів та забезпечувати його ефективність. **СК 4.** Здатність формувати та реалізовувати ефективні зовнішні та внутрішні комунікації на підприємствах сфери гостинності, навички взаємодії. **СК 6.** Здатність проектувати технологічний процес виробництва продукції і послуг та сервісний процес реалізації основних і додаткових послуг у підприємствах (закладах) готельно-ресторанного та рекреаційного господарства. **СК 7.** Здатність розробляти нові послуги (продукцію) з використанням інноваційних технологій виробництва та обслуговування споживачів. **СК 8.** Здатність розробляти, просувати, реалізовувати та організовувати споживання готельних та ресторанних послуг для різних сегментів споживачів.	Лекційні заняття, практичні заняття, самостійна творча робота, індивідуальна робота, інтерактивні вправи, рольові ігри, тестування, контрольні роботи, опитування, вікторини

3. Зміст навчальної дисципліни

Змістовий модуль 1. **Основи сервісу від найдавніших часів до сьогодення.** Сучасні аспекти сервісної діяльності. Класифікація видів послуг і якість сервісної діяльності. Сервіс як філософія закладу.

Змістовий модуль 2. **Теоретичні основи сервісної діяльності.** Теоретичні аспекти сервісної діяльності. Загальна сутність сервісної діяльності. Сутність послуг.

Змістовий модуль 3. **Етикет ділового спілкування у сфері гостинності.** Сутність етики та етикету. Діловий та професійний етикет. Принципи етичного кодексу. Вербальне спілкування. Невербальне спілкування. Особливі норми ділового етикету країн Європи: Великобританії, Франції, Італії, Іспанії, Німеччини та ін. Діловий етикет Арабського світу. Американський діловий стиль. Японські особливості ведення переговорів. Особливості китайського етикету.

Змістовий модуль 4. **Гостинність як технологічний елемент готельно-ресторанного обслуговування.** Сутність поняття гостинність. Основні поняття гостинності. Концепції гостинності. Умови гостинності. Сучасні підходи до розвитку індустрії гостинності. Сутність і структура світового ринку гостинності. Зовнішні та спеціалізовані чинники середовища гостинності. Ресурси гостинності.

Змістовий модуль 5. **Особливості надання сервісних послуг у закладах розміщення.** Особливості надання сервісу в готельних комплексах. Компоненти, що визначають рівень якості культури сервісу в готельній індустрії. Значення функціонального, екологічного, естетичного комфорту для внутрішнього простору готелю.

Змістовий модуль 6. **Особливості надання сервісних послуг у закладах харчування**. Особливості надання сервісу в ресторанах. Культура сервісу та сервісної діяльності в ресторанній сфері.

Змістовий модуль 7. **Комфорт як складова сервісної діяльності.** Комфорт як якісна характеристика обслуговування. Зарубіжний досвід щодо управління якістю обслуговування в готельно-ресторанних комплексах. Забезпечення високого рівня сервісу як складова конкурентоздатності закладів готельно-ресторанного господарства. Стандарти якості сервісу в світовому готельно-ресторанному господарстві. Управління якістю послуг на підприємствах готельного господарства, ресторанного господарства.

Змістовий модуль 8. **Культура сервісу.** Сутність поняття культура сервісу. Аспекти культури сервісу. Речовинна та предметна сторони аспектів культури сервісу. Діяльна й людська сторони культури сервісу. Стиль обслуговування споживачів.

4. Структура навчальної дисципліни

Вид заняття /роботи	Назва теми	Кількість годин		Згідно з розкладом
		о/д.ф.	з.ф.	
1	*2*	*3*	*4*	*5*
Лекція 1	Тема. **Основи сервісу від найдавніших часів до сьогодення.**	3		*щотижня*
Практичне заняття 1	Тема. **Основи сервісу від найдавніших часів до сьогодення:** 1. Сучасні аспекти сервісної діяльності. 2. Класифікація видів послуг і якість сервісної діяльності. 3. Сервіс як філософія закладу.	1		*1 раз на 2 тижні*
Самостійна робота 1	Тема. **Основи сервісу від найдавніших часів до сьогодення:** **Питання:** 1. Які існують сучасні аспекти сервісної діяльності? 2. Охарактеризувати класифікацію видів послуг. 3. Охарактеризувати якість сервісної діяльності. 4. Яка сутність сервісу як філософії закладу?	9		
Лекція 2	Тема. **Теоретичні основи сервісної діяльності.**	3		*щотижня*
Практичне заняття 2	Тема. **Теоретичні основи сервісної діяльності:** 1. Теоретичні аспекти сервісної діяльності. 2. Загальна сутність сервісної діяльності. 3. Сутність послуг.	1		*1 раз на 2 тижні*
Самостійна робота 2	Тема. **Теоретичні основи сервісної діяльності:** **Питання:** 1. Які виділяють теоретичні аспекти сервісної діяльності? 2. Охарактеризувати загальну сутність сервісної діяльності. 3. Яка сутність послуг?	9		
Лекція 3	Тема. **Етикет ділового спілкування у сфері гостинності.**	4		*щотижня*
Практичне заняття 3	Тема. **Етикет ділового спілкування у сфері гостинності:** 1. Сутність етики та етикету. 2. Діловий та професійний етикет. 3. Принципи етичного кодексу. 4. Вербальне спілкування. 5. Невербальне спілкування. 6. Особливі норми ділового етикету країн Європи: Великобританії, Франції, Італії, Іспанії, Німеччини та ін. 7. Діловий етикет Арабського світу.	2		*1 раз на 2 тижні*

	8. Американський діловий стиль. 9. Японські особливості ведення переговорів. 10. Особливості китайського етикету.			
Самостійна робота 3	Тема. **Етикет ділового спілкування у сфері гостинності:** **Питання:** 1. Яка сутність етики та етикету? 2. Що таке діловий та професійний етикет? 3. Які виділяють принципи етичного кодексу? 4. В чому сутність вербального та невербального спілкування? 5. Охарактеризувати особливі норми ділового етикету країн Європи. 6. Охарактеризувати діловий етикет Арабського світу. 7. Охарактеризувати американський діловий стиль. 8. Охарактеризувати японські особливості ведення переговорів. 9. Охарактеризувати особливості китайського етикету.	9		
Лекція 4	Тема. **Гостинність як технологічний елемент готельно-ресторанного обслуговування.**	4		*щотижня*
Практичне заняття 4	Тема. **Гостинність як технологічний елемент готельно-ресторанного обслуговування:** 1. Сутність поняття гостинність. 2. Основні поняття гостинності. 3. Концепції гостинності. 4. Умови гостинності. 5. Сучасні підходи до розвитку індустрії гостинності. 6. Сутність і структура світового ринку гостинності. 7. Зовнішні та спеціалізовані чинники середовища гостинності. 8. Ресурси гостинності.	2		*1 раз на 2 тижні*
Самостійна робота 4	Тема. **Гостинність як технологічний елемент готельно-ресторанного обслуговування:** **Питання:** 1. Яка сутність поняття гостинність? 2. Визначити основні поняття гостинності. 3. Які є концепції гостинності? 4. Які є умови гостинності? 5. Описати сучасні підходи до розвитку індустрії гостинності. 6. Яка сутність і структура світового ринку гостинності? 7. Описати зовнішні та спеціалізовані чинники середовища гостинності. 8. Які є ресурси гостинності?	9		
Лекція 5	Тема. **Особливості надання сервісних послуг у закладах розміщення.**	4		*щотижня*

Практичне заняття 5	Тема. **Особливості надання сервісних послуг у закладах розміщення:** 1. Особливості надання сервісу в готельних комплексах. 2. Компоненти, що визначають рівень якості культури сервісу в готельній індустрії. 3. Значення функціонального, екологічного, естетичного комфорту для внутрішнього простору готелю.	2		*1 раз на 2 тижні*
Самостійна робота 5	Тема. **Особливості надання сервісних послуг у закладах розміщення:** **Питання:** 1. Описати особливості надання сервісу в готельних комплексах. 2. Які компоненти, що визначають рівень якості культури сервісу в готельній індустрії. 3. Яке значення функціонального, екологічного, естетичного комфорту для внутрішнього простору готелю.	10		
Лекція 6	Тема. **Особливості надання сервісних послуг у закладах харчування.**	4		*щотижня*
Практичне заняття 6	Тема. **Особливості надання сервісних послуг у закладах харчування:** 1. Особливості надання сервісу в ресторанах. 2. Культура сервісу та сервісної діяльності в ресторанній сфері.	2		*1 раз на 2 тижні*
Самостійна робота 6	Тема. **Особливості надання сервісних послуг у закладах харчування:** **Питання:** 1. Які особливості надання сервісу в ресторанах. 2. Охарактеризувати культуру сервісу та сервісної діяльності в ресторанній сфері.	10		
Лекція 7	Тема. **Комфорт як складова сервісної діяльності.**	4		*щотижня*
Практичне заняття 7	Тема. **Комфорт як складова сервісної діяльності:** 1. Сутність етики та етикету. 2. Діловий та професійний етикет. 3. Принципи етичного кодексу. 4. Вербальне спілкування. 5. Невербальне спілкування. 6. Особливі норми ділового етикету країн Європи: Великобританії, Франції, Італії, Іспанії, Німеччини та ін. 7. Діловий етикет Арабського світу. 8. Американський діловий стиль. 9. Японські особливості ведення переговорів. 10. Особливості китайського етикету.	2		*1 раз на 2 тижні*
Самостійна робота 7	Тема. **Комфорт як складова сервісної діяльності:** **Питання:** 1. Що таке комфорт як якісна характеристика обслуговування?	10		

	2. Охарактеризувати зарубіжний досвід щодо управління якістю обслуговування в готельно-ресторанних комплексах. 3. Описати забезпечення високого рівня сервісу як складова конкурентоздатності закладів готельно-ресторанного господарства. 4. Які є стандарти якості сервісу в світовому готельно-ресторанному господарстві. 5. Описати особливості управління якістю послуг на підприємствах готельного господарства та ресторанного господарства.			
Лекція 8	Тема. **Культура сервісу.**	4		*щотижня*
Практичне заняття 8	Тема. **Культура сервісу:** 1. Сутність поняття культура сервісу. 2. Аспекти культури сервісу. 3. Речовинна та предметна сторони аспектів культури сервісу. 4. Діяльна й людська сторони культури сервісу. 5. Стиль обслуговування споживачів.	2		*1 раз на 2 тижні*
Самостійна робота 8	Тема. **Культура сервісу:** **Питання:** 1. Яка сутність поняття культура сервісу? 2. Які існують аспекти культури сервісу? 3. В чому сутність речовинної та предметної сторін аспектів культури сервісу? 4. В чому сутність діяльної та людської сторін культури сервісу? 5. Які є стилі обслуговування споживачів?	10		

5. Види і зміст поточних контрольних заходів

Вид заняття/ роботи	**Вид контрольного заходу**	**Зміст контрольного заходу***	**Критерії оцінювання та термін виконання***	**Усього балів**
1	*2*	*3*	*4*	*5*
Поточний контроль				
Практичне заняття №1	Опитування. Інтерактивна вправа. Презентація.	Проведення опитування на практичних заняттях – відповіді на 2 питання. Проведення інтерактивної вправи «Мікрофон» на практичних заняттях. Представлення самостійно розробленої презентації за наданою тематикою на практичних заняттях.	Опитування – по 2 бали за кожне питання (4 бали). Інтерактивна вправа – 1 бал. Презентація – 2 бали. Термін виконання всіх завдань: в рамках практичного заняття.	**7**
Практичне заняття №2	Тестування. Есе. Презентація.	Виконання тестів на практичних заняттях – відповіді на 2 питання тесту.	Тестування – по 2 бали за кожне питання (4 бали).	**7**

		Написання есе за наданою тематикою на практичних заняттях. Представлення самостійно розробленої презентації за наданою тематикою на практичних заняттях.	Есе – 1 бал. Презентація – 2 бали. Термін виконання всіх завдань: в рамках практичного заняття.	
Практичне заняття №3	Тестування. Письмова задача. Презентація.	Виконання тестів на практичних заняттях – відповіді на 2 питання тесту. Виконання письмового завдання на практичних заняттях – вирішення задачі. Представлення самостійно розробленої презентації за наданою тематикою на практичних заняттях.	Тестування – по 2 бали за кожне питання (4 бали). Письмова задача – правильне вирішення 1 бал. Презентація – 2 бали. Термін виконання всіх завдань: в рамках практичного заняття.	**7**
Практичне заняття №4	Тестування. Есе. Презентація.	Виконання тестів на практичних заняттях – відповіді на 2 питання тесту. Написання есе за наданою тематикою на практичних заняттях. Представлення самостійно розробленої презентації за наданою тематикою на практичних заняттях.	Тестування – по 2 бали за кожне питання (4 бали). Есе – 1 бал. Презентація – 2 бали. Термін виконання всіх завдань: в рамках практичного заняття.	**7**
Практичне заняття №5	Тестування. Рольова гра. Презентація.	Виконання тестів на практичних заняттях – відповіді на 2 питання тесту. Проведення рольової гри «Сервіс у готелі». Представлення самостійно розробленої презентації за наданою тематикою на практичних заняттях.	Тестування – по 2 бали за кожне питання (4 бали). Рольова гра – 2 бали. Презентація – 3 бали. Термін виконання всіх завдань: в рамках практичного заняття.	**9**
Практичне заняття №6	Тестування. Рольова гра. Презентація.	Виконання тестів на практичних заняттях – відповіді на 2 питання тесту. Проведення рольової гри	Тестування – по 2 бали за кожне питання (4 бали). Рольова гра – 2	**9**

		«Сервіс у ресторані». Представлення самостійно розробленої презентації за наданою тематикою на практичних заняттях.	бали. Презентація – 3 бали. Термін виконання всіх завдань: в рамках практичного заняття.	
Практичне заняття №7	Опитування. Інтерактивна вправа. Презентація.	Проведення опитування на практичних заняттях – відповіді на 2 питання. Проведення інтерактивної вправи «Мікрофон» на практичних заняттях. Представлення самостійно розробленої презентації за наданою тематикою на практичних заняттях.	Опитування – по 2 бали за кожне питання (4 бали). Інтерактивна вправа – 1 бал. Презентація – 2 бали. Термін виконання всіх завдань: в рамках практичного заняття.	**7**
Практичне заняття №8	Тестування. Письмова задача. Презентація.	Виконання тестів на практичних заняттях – відповіді на 2 питання тесту. Виконання письмового завдання на практичних заняттях – вирішення задачі. Представлення самостійно розробленої презентації за наданою тематикою на практичних заняттях.	Тестування – по 2 бали за кожне питання (4 бали). Письмова задача – правильне вирішення 1 бал. Презентація – 2 бали. Термін виконання всіх завдань: в рамках практичного заняття.	**7**
Усього за поточний контроль				**60**
Підсумковий контроль				
залік	Теоретичне завдання – опитування.	Відповідь на 4 відкриті питання.	Контрольні питання – по 5 балів за кожне питання.	**20**
	Практичне завдання – індивідуальна творча робота.	Виконання індивідуального завдання із заданої теми, презентаційний (графічний, наочний) матеріал, аудіо- та відеоматеріал, знання дослідженого матеріалу та здатність самостійно проаналізувати та ґрунтовно схарактеризувати матеріал	Індивідуальне завдання – максимально 20 балів.	**20**

		дослідження.		
Усього за підсумковий контроль				**40**

Шкала оцінювання ЗНУ: національна та ECTS

За шкалою ECTS	За шкалою університету	За національною шкалою	
		Екзамен	Залік
A	90 – 100 (відмінно)	5 (відмінно)	Зараховано
B	85 – 89 (дуже добре)	4 (добре)	
C	75 – 84 (добре)		
D	70 – 74 (задовільно)	3 (задовільно)	
E	60 – 69 (достатньо)		
FX	35 – 59 (незадовільно – з можливістю повторного складання)	2 (незадовільно)	Не зараховано
F	1 – 34 (незадовільно – з обов'язковим повторним курсом)		

6. Основні навчальні ресурси

Рекомендована література:

1. Мальська М.П., Гаталяк О.М., Ганич Н.М. Ресторанна справа: технологія та організація обслуговування туристів (теорія та практика). Київ : Центр учбової літератури, 2013. 304 с.

2. Мостова Л.М., Новікова О.В., Ракленко І.М. Організація обслуговування в ресторанному господарстві: підручник. Харків: Світ Книг, 2018. 657 с.

3. Брича В.Я. Організація туризму: підручник. Тернопіль: ТНЕУ, 2017. 448 с.

4. Машир М.П., Пасюк А.П. Ресторанний сервіс та секрети гостинності: навч. посіб. Київ: Кондор-Видавництво, 2015. 392 с.

5. Радченко Л.О., Пивоваров П.П., Новікова О.В., Льовшина Л.Д., Ніколаєнко -Ломакіна А.М. Особливості ресторанного сервісу. Обслуговування іноземних туристів: навч. посіб. Харків : Світ книг, 2012. 288 с.

6. Сало Я.М. Технологія ресторанної справи: навч.-практ. посібник. Львів : Афіша, 2013. 560 с.

7. Руденко Л. Л. Технології готельної діяльності: навчальний посібник. Миколаїв : Дашков і К, 2015. 176 с.

Інформаційні ресурси:

1. Журнал «Ресторатор». URL: http://www.restorator.ua.

2. Самодай В.П., Кравченко А.І. Організація ресторанної справи. URL: http://www.file:///D:/Zagruzky/Orhanizatsiia_restorannoi_spravy%20(2).pdf.

3. ДСТУ 4281: 2004 Заклади ресторанного господарства. Класифікація. URL: https://dnaop.com/html/34057/doc%D0%94%D0%A1%D0%A2%D0%A3_4281_2004.

4. ДСТУ 4269:2003. Послуги туристичні. Класифікація готелів. URL: https://dnaop.com/html/29982/doc-%D0%94%D0%A1%D0%A2%D0%A3_4269_2003.

7. Регуляції і політики курсу

Відвідування занять. Регуляція пропусків.
Успішне освоєння дисципліни потребує завчасного ознайомлення з метою, завданнями та структурою курсу (силабусом), вдумливого сприйняття лекційного матеріалу, своєчасної підготовки до практичних занять, відповідального і своєчасного (згідно з графіком навчального процесу) виконання всіх передбачених програмою завдань. Взаємоповага серед учасників навчального процесу включає вимоги не спізнюватися на заняття, не відволікати викладача й колег телефонними дзвінками, виявляти доброзичливий інтерес до відповідей одногрупників, проявляти коректну активність при обговоренні проблемних питань тощо.
Політика академічної доброчесності.
Студенти і викладачі Запорізького національного університету несуть персональну відповідальність за дотримання принципів академічної доброчесності, затверджених ***Кодексом академічної доброчесності ЗНУ*****:** https://tinyurl.com/ya6yk4ad. *Декларація академічної доброчесності здобувача вищої освіти* (додається в обов'язковому порядку до письмових кваліфікаційних робіт, виконаних здобувачем, та засвідчується особистим підписом): https://tinyurl.com/y6wzzlu3.
Використання комп'ютерів/телефонів на занятті.
Використання мобільних телефонів, планшетів та інших гаджетів під час лекційних та практичних занять дозволяється виключно у навчальних цілях (для уточнення певних даних, перевірки правопису, отримання довідкової інформації тощо). Будь ласка, не забувайте активувати режим «без звуку» до початку заняття.
Під час виконання заходів контролю використання гаджетів заборонено. У разі порушення цієї заборони роботу буде анульовано без права перескладання.
Комунікація.
Базовою платформою для комунікації викладача зі студентами є Moodle.
Важливі повідомлення загального характеру – зокрема, оголошення про терміни подання контрольних робіт, коди доступу до сесій у Cisco Webex та ін. – регулярно розміщуються викладачем на форумі курсу. Для персональних запитів використовується сервіс приватних повідомлень. Відповіді на запити студентів подаються викладачем впродовж трьох робочих днів. Для оперативного отримання повідомлень про оцінки та нову інформацію, розміщену на сторінці курсу у Moodle, будь ласка, переконайтеся, що адреса електронної пошти, зазначена у вашому профайлі на Moodle, є актуальною, та регулярно перевіряйте папку «Спам».
Якщо за технічних причин доступ до Moodle є неможливим, або ваше питання потребує термінового розгляду, направте електронного листа з позначкою «Важливо» на адресу lyutadaryna@ukr.net. У листі обов'язково вкажіть ваше прізвище та ім'я, курс та шифр академічної групи.

ДОДАТОК ДО СИЛАБУСУ ЗНУ – 2026-2027 н. р.

ГРАФІК ОСВІТНЬОГО ПРОЦЕСУ 2026-2027 н. р. доступний за адресою: https://tinyurl.com/yckze4jd.

АКАДЕМІЧНА ДОБРОЧЕСНІСТЬ. Студенти і викладачі Запорізького національного університету несуть персональну відповідальність за дотримання принципів академічної доброчесності, затверджених **Кодексом академічної доброчесності ЗНУ:** https://tinyurl.com/ya6yk4ad. Декларація академічної доброчесності здобувача вищої освіти (додається в обов'язковому порядку до письмових кваліфікаційних робіт, виконаних здобувачем, та засвідчується особистим підписом): https://tinyurl.com/y6wzzlu3.

НАВЧАЛЬНИЙ ПРОЦЕС ТА ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ ОСВІТИ. Перевірка набутих студентами знань, навичок та вмінь (атестації, заліки, іспити та інші форми контролю) є невід'ємною складовою системи забезпечення якості освіти і проводиться відповідно до Положення про організацію та методику проведення поточного та підсумкового семестрового контролю навчання студентів ЗНУ: https://tinyurl.com/y9tve4lk.

ПОВТОРНЕ ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІН, ВІДРАХУВАННЯ. Наявність академічної заборгованості до 6 навчальних дисциплін (в тому числі проходження практики чи виконання курсової роботи) за результатами однієї екзаменаційної сесії є підставою для надання студенту права на повторне вивчення зазначених навчальних дисциплін. Порядок повторного вивчення визначається Положенням про порядок повторного вивчення навчальних дисциплін та повторного навчання у ЗНУ: https://tinyurl.com/y9pkmmp5. Підстави та процедури відрахування студентів, у тому числі за невиконання навчального плану, регламентуються Положенням про порядок переведення, відрахування та поновлення студентів у ЗНУ: https://tinyurl.com/ycds57la.

НЕФОРМАЛЬНА ОСВІТА. Порядок зарахування результатів навчання, підтверджених сертифікатами, свідоцтвами, іншими документами, здобутими поза основним місцем навчання, регулюється Положенням про порядок визнання результатів навчання, отриманих у неформальній освіті: https://tinyurl.com/y8gbt4xs.

ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТІВ. Порядок і процедури врегулювання конфліктів, пов'язаних із корупційними діями, зіткненням інтересів, різними формами дискримінації, сексуальними домаганнями, міжособистісними стосунками та іншими ситуаціями, що можуть виникнути під час навчання, регламентуються Положенням про порядок і процедури вирішення конфліктних ситуацій у ЗНУ: https://tinyurl.com/57wha734. Конфліктні ситуації, що виникають у сфері стипендіального забезпечення здобувачів вищої освіти, вирішуються стипендіальними комісіями факультетів, коледжів та університету в межах їх повноважень, відповідно до: Положення про порядок призначення і виплати академічних стипендій у ЗНУ: https://tinyurl.com/yd6bq6p9; Положення про призначення та виплату соціальних стипендій у ЗНУ: https://tinyurl.com/y9r5dpwh.

ПСИХОЛОГІЧНА ДОПОМОГА. Телефон довіри практичного психолога **Марті Ірини Вадимівни** (061) 228-15-84, (099) 253-78-73 (щоденно з 9 до 21).

УПОВНОВАЖЕНА ОСОБА З ПИТАНЬ ЗАПОБІГАННЯ ТА ВИЯВЛЕННЯ КОРУПЦІЇ Запорізького національного університету: Банах Віктор Аркадійович.
Електронна адреса: **v_banakh@znu.edu.ua**
Тел.: (061) 227-12-76

РІВНІ МОЖЛИВОСТІ ТА ІНКЛЮЗИВНЕ ОСВІТНЄ СЕРЕДОВИЩЕ. Центральні входи усіх навчальних корпусів ЗНУ обладнані пандусами для забезпечення доступу осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення. Допомога для здійснення входу у разі потреби надається черговими охоронцями навчальних корпусів. Якщо вам потрібна спеціалізована допомога, будь ласка, зателефонуйте (061) 228-75-11 (начальник охорони). Порядок супроводу (надання допомоги) осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення у ЗНУ: https://tinyurl.com/ydhcsagx.

РЕСУРСИ ДЛЯ НАВЧАННЯ.
Наукова бібліотека: http://library.znu.edu.ua. Графік роботи абонементів: понеділок-п`ятниця з 08.00 до 16.00; вихідні дні: субота і неділя.

СИСТЕМА ЕЛЕКТРОННОГО ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ НАВЧАННЯ (MOODLE): https://moodle.znu.edu.ua
Якщо забули пароль/логін, направте листа з темою «Забув пароль/логін» за адресою: moodle.znu@znu.edu.ua.
У листі вкажіть: прізвище, ім'я, по-батькові українською мовою; шифр групи; електронну адресу. Якщо ви вказували електронну адресу в профілі системи Moodle ЗНУ, то використовуйте посилання для відновлення паролю https://moodle.znu.edu.ua/mod/page/view.php?id=133015.

ЦЕНТР ІНТЕНСИВНОГО ВИВЧЕННЯ ІНОЗЕМНИХ МОВ: http://sites.znu.edu.ua/child- advance/.
ЦЕНТР НІМЕЦЬКОЇ МОВИ, ПАРТНЕР ГЕТЕ-ІНСТИТУТУ: https://www.znu.edu.ua/ukr/edu/ocznu/nim.
ШКОЛА КОНФУЦІЯ (ВИВЧЕННЯ КИТАЙСЬКОЇ МОВИ): http://sites.znu.edu.ua/confucius.