

## КЛІЄНТООРІЄНТОВАНИЙ МЕНЕДЖМЕНТ

**Викладач:** к.ф.-м. наук, доц. Головань Ольга Олексіївна  
**Кафедра:** бізнес-адміністрування і менеджменту ЗЕД, 6-й корпус ЗНУ, ауд. 108  
**Email:** oaholov@gmail.com  
**Телефон:** (061) 289-41-39 (кафедра), (061) 289-41-10 (деканат)

Освітня програма, рівень вищої освіти		Менеджмент зовнішньоекономічної діяльності, Менеджмент міжнародного бізнесу, Менеджмент готельного, курортного та туристичного сервісу, Менеджмент організацій і адміністрування <b>бакалавр</b>				
Статус дисципліни		Нормативна				
Кредити ECTS	4	Навч. рік	2022-2023 2 семестр	Рік навчання - 2	Тижні	16
Кількість годин	120	Кількість змістових модулів <sup>1</sup>		7	Лекційні заняття – 32 год. Практичні заняття – 16 год. Самостійна робота – 72 год.	
Вид контролю	Екзамен					
Посилання на курс в Moodle			<a href="https://moodle.znu.edu.ua/course/view.php?id=2037">https://moodle.znu.edu.ua/course/view.php?id=2037</a>			
Консультації:			за домовленістю чи ел. поштою			

### ОПИС КУРСУ

Нова система управління економікою потребує фахівців, що володіють глибокими знаннями в галузі сучасного менеджменту. **Мета курсу** – є формування у здобувачів вищої освіти умінь вивчати та використовувати в управлінській діяльності уподобання споживачів; здійснювати маркетингове диференційоване управління у споживчих сегментах; налагоджувати діалог зі споживачами, ефективно використовуючи засоби зворотного зв'язку; розробляти та впроваджувати програми лояльності із застосуванням сучасних Інтернет-технологій, метою яких є залучення та утримання клієнтів.

Вивчення курсу передбачає поєднання різних форматів та методів навчання: інтерактивний формат навчання, основою якого є проведення обговорень, дискусій щодо проблемних ситуацій, які мають місце в бізнесі; виконання практичних завдань, розв'язання ситуаційних вправ індивідуально та в групах.

### ОЧІКУВАНІ РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ

У результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен **знати:**

- основні принципи клієнтоорієнтованого підходу;
- методи збору та аналізу інформації про клієнтів;
- принципи формування клієнтських баз даних;
- етапи розробки програми лояльності;
- інструменти управління попитом у споживчих сегментах;
- форми налагодження зворотного зв'язку з клієнтами;
- методики визначення якості обслуговування споживачів;
- інструменти прямого маркетингу, які сприяють формуванню лояльності клієнтів;

**вміти:**

---

<sup>1</sup> 1 змістовий модуль = 15 годин (0,5 кредита ECTS). Детальна формула розрахунку – в рекомендаціях.

- збирати та аналізувати інформацію про клієнтів;
- здійснювати моніторинг активних та латентних потреб існуючих та потенційних споживачів;
- формувати та підтримувати в актуальному стані клієнтську базу даних;
- адаптувати товарний ряд відповідно до вимог окремих сегментів покупців;
- налагоджувати зворотній зв'язок з клієнтами;
- приймати управлінські рішення на основі аналізу даних зворотного зв'язку;
- розробляти та впроваджувати програми лояльності для клієнтів.

У разі успішного завершення курсу студент **зможє**:

- 1) аналізувати потреби клієнтів;
- 2) здійснювати сегментацію споживачів за диференційованими критеріями;
- 3) збирати інформацію про існуючих та потенційних клієнтів;
- 4) виявляти фактори, що визначають клієнтоорієнтованість компанії з позиції споживача та забезпечують умови для її формування;
- 5) збирати інформацію для формування та організації функціонування клієнтських баз даних;
- 6) організовувати процес комунікації з клієнтами.

## ОСНОВНІ НАВЧАЛЬНІ РЕСУРСИ

1. Бікулов, О. О. Головань, С. В. Маркова, О.М. Олійник, А. С. Чкан. Клієнтоорієнтований менеджмент: навчальний посібник для здобувачів ступеня вищої освіти бакалавра спеціальності «Менеджмент» освітньо-професійних програм «Менеджмент зовнішньоекономічної діяльності», «Менеджмент організацій і адміністрування». Запоріжжя: ЗНУ, 2019. 90 с.

+ до кожного заняття рекомендуються додаткові джерела (див. Moodle).

## КОНТРОЛЬНІ ЗАХОДИ

**Поточні контрольні заходи (max 60 балів):**

Поточний контроль передбачає такі **теоретичні** завдання:

- усне опитування і обговорення питань курсу (статті, презентації, тези, нормативні документи, аналітичні довідки та звіти підприємств тощо);
- тести за пройденим матеріалом в системі Moodle ЗНУ.

Поточний контроль передбачає виконання індивідуальних **практичних** завдань (методичні рекомендації та вимоги щодо виконання та оформлення робіт містяться в системі Moodle ЗНУ):

- здійснення дослідження споживачів;
- сегментація споживачів;
- оцінка конкурентоспроможності продукції;
- формування асортиментної політики підприємства;
- оцінка рівня лояльності споживачів до компанії.

Види контролю і система накопичення балів за виконання поточних контрольних заходів

Вид контрольного заходу. Термін виконання заходу	Кількість контрольних заходів	Кількість балів за 1 захід	Усього балів
Виконання індивідуальних практичних завдань. Всі завдання повинні бути подані на перевірку в електронному вигляді в системі Moodle не пізніше, ніж за 2 тижні до закінчення вивчення курсу.	4	5	20
Виконання вправ та розв'язання ситуаційних завдань.	2	5	10
Виконання індивідуального практичного завдання	1	2	2
Самостійне проходження тестів у системі Moodle за	7	4	28

**ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**  
**ФАКУЛЬТЕТ МЕНЕДЖМЕНТУ**  
**Силабус навчальної дисципліни**



матеріалом Змістових розділів. Кожний окремий тест необхідно проходити в перший тиждень після закінчення вивчення відповідної теми.			
Усього	14		60

Критерії оцінювання поточних контрольних заходів:

1) Підготовка індивідуальних практичних завдань. Передбачено виконання 4 завдань, кожне з яких оцінюється по 5 балів:

- 5 балів – завдання виконано відповідно до вимог в повному обсязі;
- 4 бали – завдання виконано відповідно до вимог в повному обсязі, однак є певні недоліки в поданні та оформленні матеріалу;
- 3 бали – завдання виконано не в повному обсязі, частина питань залишилася не розкритою, матеріал оформлено без недоліків;
- 2 бали – завдання виконано не в повному обсязі, частина питань залишилася не розкритою, матеріал оформлено з недоліками;
- 1 бал – завдання виконано не в повному обсязі, частина питань залишилася не розкритою, матеріал оформлено з суттєвими недоліками;
- 0 балів – завдання не виконано, не подано на перевірку..

2) Тестовий контроль знань передбачає виконання 7 залікових тестів в системі Moodle. Кожний заліковий тест передбачає виконання 10 тестових завдань, кожне питання тесту оцінюється максимально в 0,4 балів:

- 0,4 бали за правильну відповідь;
- 0 балів – неправильна відповідь.

3) Виконання практичного завдання, яке оцінюється 2 бали:

- 2 бали – завдання виконано повністю із обґрунтуванням відповіді; виявлено знання та практичні навички на високому рівні, є власні висновки.
- 1 бал – завдання виконано не в повному обсязі, виявлено знання та практичні навички на середньому рівні;
- 0 балів – завдання не виконано.

4) Виконання 2 ситуативних творчих завдань, кожне з яких оцінюється по 5 балів:

- 5 балів – завдання виконано повністю із обґрунтуванням розрахунків; виявлено знання та практичні навички на високому рівні, є власні висновки.
- 4 бали – завдання виконано, проте без обґрунтування розрахунків; виявлено знання та практичні навички на достатньому рівні;
- 3 бали – завдання виконано з помилками, виявлено знання та практичні навички на середньому рівні;
- 2 бали – завдання виконано не в повному обсязі, виявлено знання та практичні навички на середньому рівні;
- 1 бал – завдання виконано не в повному обсязі, виявлено знання та практичні навички на низькому рівні;
- 0 балів – завдання не виконано.

**Підсумкові контрольні заходи (max 40 балів):**

Види завдань та система накопичення балів

Вид контрольного заходу	Кількість контрольних заходів	Кількість балів за 1 захід	Усього балів
Контрольне тестування за вивченням матеріалом в системі Moodle	1	16	16
Відповідь на два теоретичних питання з курсу в усній формі	2	7	14



Розв'язання ситуаційного завдання	1	10	10
Усього	4		40

Критерії оцінювання підсумкового контролю:

1) Тестовий контроль знань передбачає виконання залікового тесту в системі Moodle.

Загальна кількість завдань в заліковому тесті 16, кожне питання оцінюється в 1 бал:

- 1 бал – правильна відповідь;
- 0 балів – неправильна відповідь.

2) Відповідь на теоретичне питання – максимальна оцінка 7 балів:

- 7 балів – відповідь повна, ґрунтовна, виклад матеріалу логічний, подано приклади, зроблено власні висновки;
- 6 балів – відповідь повна, матеріал викладено логічно, структуровано, однак відсутні приклади та власні висновки;
- 5 балів – відповідь неповна (до 80 % необхідного обсягу), матеріал викладено з незначними недоліками;
- 4 бали – відповідь неповна (до 60 % необхідного обсягу), матеріал викладено з незначними недоліками;
- 3 бали – відповідь неповна (до 50 % необхідного обсягу), матеріал викладено з незначними недоліками, відсутні приклади та власні висновки
- 2 бали – відповіді не в повній мірі (до 30 % необхідного обсягу), не всі поняття та терміни знайшли своє відображення у відповіді або визначені невірно, відсутні приклади та власні висновки;
- 1 бал – відповіді не в повній мірі (до 10 % необхідного обсягу), не всі поняття та терміни знайшли своє відображення у відповіді або визначені невірно, відсутні приклади та власні висновки;
- 0 балів – відповідь відсутня або невірна.

3) Розв'язання ситуаційного завдання – максимальна оцінка 10 балів.

- 10 балів – відповідь повна, ґрунтовна, виклад матеріалу логічний, подано приклади, зроблено власні висновки;
- 9 балів – відповідь повна, ґрунтовна, виклад матеріалу логічний, подано приклади, власні висновки відсутні;
- 8 балів – відповідь повна, ґрунтовна, виклад матеріалу логічний, відсутні приклади та власні висновки;
- 7 балів – відповідь повна, матеріал викладено логічно, структуровано, однак з незначними недоліками, відсутні приклади та власні висновки;
- 6 балів – відповідь повна, ґрунтовна, однак виклад матеріалу нелогічний, відсутні приклади та власні висновки;
- 5 балів – відповіді не в повній мірі (більше 50 % необхідного обсягу), не всі поняття та терміни знайшли своє відображення у відповіді або визначені невірно, відсутні приклади та власні висновки;
- 4 бали – відповіді не в повній мірі (до 40 % необхідного обсягу), не всі поняття та терміни знайшли своє відображення у відповіді або визначені невірно, відсутні приклади та власні висновки;
- 3 бали – відповіді не в повній мірі (до 30 % необхідного обсягу), не всі поняття та терміни знайшли своє відображення у відповіді або визначені невірно, відсутні приклади та власні висновки;
- 2 бали – відповіді не в повній мірі (до 20 % необхідного обсягу), не всі поняття та терміни знайшли своє відображення у відповіді або визначені невірно, відсутні приклади та власні висновки;

**ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**  
**ФАКУЛЬТЕТ МЕНЕДЖМЕНТУ**  
**Силабус навчальної дисципліни**



– 1 бал – відповіді не в повній мірі (до 10 % необхідного обсягу), не всі поняття та терміни знайшли своє відображення у відповіді або визначені невірно, відсутні приклади та власні висновки;

– 0 балів – відповідь відсутня або невірна

**Шкала оцінювання: 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)		

Контрольний захід		Термін виконання	% від загальної оцінки
<b>Поточний контроль (max 60%)</b>			
Змістовий модуль 1	Вид теоретичного завдання: Тест 1	тиждень 1-2	4%
	Вид практичного завдання: аналіз концепцій управління попитом підприємства	тиждень 1	2%
Змістовий модуль 2	Вид теоретичного завдання: Тест 2	тиждень 3-4	4%
	Вид практичного завдання: розробка листа опитування споживачів обраного товару	тиждень 3	5%
Змістовий модуль 3	Вид теоретичного завдання: Тест 3	тиждень 5-6	4%
	Вид практичного завдання: Обґрунтування ознак сегментації споживачів певних товарних ринків	тиждень 5	5%
Змістовий модуль 4	Вид теоретичного завдання: Тест 4	тиждень 7-9	4%
	Вид практичного завдання: ABC – аналіз товарного асортименту	тиждень 7	5%
Змістовий модуль 5	Вид теоретичного завдання: Тест 5	тиждень 10-13	8%
	Вид практичного завдання: визначення конкурентоспроможності товару за параметрами «якість-ціна»	тиждень 11	5%
	Вид практичного завдання: аналіз сучасних підходів до реалізації та просування продукції споживачам роздрібними мережами	тиждень 13	5%
Змістовий модуль 6	Вид теоретичного завдання: Тест 6	тиждень 14-16	4%
	Вид практичного завдання: оцінка якості обслуговування споживачів	тиждень 15	5%
<b>Підсумковий контроль (max 40%)</b>			
Контрольне тестування за вивченим матеріалом в системі Moodle			16%
Відповідь на два теоретичних питання з курсу в усній формі			14%
Розв'язання ситуаційного завдання			10%
<b>Разом</b>			<b>100%</b>



## РОЗКЛАД КУРСУ ЗА ТЕМАМИ І КОНТРОЛЬНІ ЗАВДАННЯ

Тиждень і вид заняття	Тема змістового модулю	Контрольний захід	Кількість балів
Змістовий модуль 1			
Тиждень 1,2 Практичне заняття 1	Етапи становлення клієнтоорієнтованого підходу	Тестування в системі Moodle. Розв’язання ситуаційних вправ	6
Змістовий модуль 2			
Тиждень 3,4 Практичне заняття 2	Організація дослідження клієнтів	Тестування в системі Moodle. Проведення досліджень клієнтів.	9
Змістовий модуль 3			
Тиждень 5,6 Практичне заняття 3	Сутність клієнтоорієнтованого підходу в діяльності організації	Тестування в системі Moodle. Розв’язання ситуаційних вправ щодо визначення цільових клієнтів	9
Змістовий модуль 4			
Тиждень 7,8,9 Практичні заняття 4,5	Розробка та впровадження клієнтоорієнтованої товарної політики	Тестування в системі Moodle. Розв’язання ситуаційних вправ щодо формування товарної політики	9
Змістовий модуль 5			
Тиждень 10-13 Практичні заняття 6,7	Клієнтоорієнтована цінова та збутова політика підприємства	Тестування в системі Moodle.	8
		Розв’язання задач на визначення конкурентоспроможності товару за параметрами «якість-ціна»	5
		Аналіз сучасних підходів до реалізації та посування продукції споживачам роздрібними мережами	5
Змістовий модуль 6			
Тиждень 14,15,16 Практичне заняття 8	Клієнтоорієнтована політика комунікацій підприємства	Тестування в системі Moodle. Практичне завдання на визначення оцінки якості обслуговування споживачів.	9
Екзамен	Підсумковий контроль (теоретичний і практичний)	Тестування системи Moodle. Відповідь на два теоретичних питання. Розв’язання задачі.	40
			100

## ОСНОВНІ ДЖЕРЕЛА

### *Книги:*

1. Бікулов, О. О. Головань, С. В. Маркова, О.М. Олійник, А. С. Чкан. Клієнтоорієнтований менеджмент: навчальний посібник для здобувачів ступеня вищої освіти бакалавра спеціальності





«Менеджмент» освітньо-професійних програм «Менеджмент зовнішньоекономічної діяльності», «Менеджмент організацій і адміністрування». Запоріжжя: ЗНУ, 2019. 90 с.

2. Белявцева М. І., Воробйова В. Н. Маркетинговий менеджмент : навч. посіб. рек. МОНУ. Київ. : ЦНЛ, 2016. 408 с.

3. Пелішенко В. П. Маркетинговий менеджмент : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. реком. МОНУ. Київ. : Центр навчальної літератури, 2013. 200 с.

4. Головань О. О., Маркова С. В. Маркетинг : метод. реком. до практ. занять для студ. освітньо-кваліф. рівня "магістр" спец. "Бізнес-адміністрування" Запоріжжя : ЗНУ, 2013. 52 с. URL: <http://ebooks.znu.edu.ua/files/metodychky/2013/05/0030417.pdf>. (дата звернення 20.01.2019)

5. Резнік В. С. Соціально-психологічне моделювання поведінки покупців у процесі маркетингової діяльності : Монографія. Кам'янець-Подільський : Абетка-НОВА, 2011. 220 с.

***Інформаційні ресурси:***

1. Державна служба статистики України URL: <http://www.ukrstat.gov.ua/> (дата звернення: 27.02.2020).

2. Головне управління статистики у Запорізькій області URL: <http://www.zp.ukrstat.gov.ua/> (дата звернення: 27.02.2020).

3. Верховна Рада України URL: <http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=1023-12> (дата звернення: 27.02.2020).

4. Кабінет міністрів України URL: <http://www.min.gov.ua> (дата звернення: 27.02.2020).

5. Державна фіскальна служба України URL: <http://sfs.gov.ua/> (дата звернення: 27.02.2020).

6. Торгово-промислова палата України URL: <https://ucci.org.ua/> (дата звернення: 27.02.2020).

7. Запорізька обласна державна адміністрація URL: <http://www.zoda.gov.ua> (дата звернення: 27.02.2020).

## РЕГУЛЯЦІЇ І ПОЛІТИКИ КУРСУ<sup>2</sup>

### **Відвідування занять. Регуляція пропусків.**

Відвідування занять обов'язкове, оскільки курс зорієнтовано на вивчення базового курсу спеціальності. Очікується, що у викладача та студентів в аудиторії постійно буде відбуватися комунікація. Будь ласка, беріть участь у обговоренні, навіть якщо соромитеся чи не впевнені у своїх знаннях!

Завдання мають бути виконанні перед заняттями. Пропуски можливі лише з поважної причини. Відпрацювання пропущених занять має бути регулярним за домовленістю з викладачем у години консультацій. Накопичення відпрацювань неприпустиме! За умови систематичних пропусків може бути застосована процедура повторного вивчення дисципліни (див. посилання на Положення у додатку до силабусу).

### **Політика академічної доброчесності**

Кожний студент зобов'язаний дотримуватися принципів академічної доброчесності. Письмові завдання з використанням часткових або повнотекстових запозичень з інших робіт без зазначення авторства – це *плагіат*. Використання будь-якої інформації (текст, фото, ілюстрації тощо) мають бути правильно процитовані з посиланням на автора! Якщо ви не впевнені, що таке плагіат, фабрикація, фальсифікація, порадьтеся з викладачем. До студентів, у роботах яких буде виявлено списування, плагіат чи інші прояви недоброчесної поведінки можуть бути застосовані різні дисциплінарні заходи (див. посилання на Кодекс академічної доброчесності ЗНУ в додатку до силабусу).

### **Використання комп'ютерів/телефонів на занятті**

Будь ласка, вимкніть на беззвучний режим свої мобільні телефони та не користуйтеся ними під час занять. Мобільні телефони відволікають викладача та ваших колег. Під час занять заборонено надсилання текстових повідомлень, прослуховування музики, перевірка електронної пошти, соціальних мереж тощо. Електронні пристрої можна використовувати лише за умови виробничої необхідності в них (за погодженням з викладачем).

### **Комунікація**

Очікується, що студенти перевірятимуть свою електронну пошту і сторінку дисципліни в Moodle та реагуватимуть своєчасно. Всі робочі оголошення можуть надсилатися через старосту, на електронну пошту та розміщуватимуться в Moodle. Будь ласка, перевіряйте повідомлення вчасно. Ел. пошта має бути підписана справжнім ім'ям і прізвищем. Адреси типу user123@gmail.com не приймаються!

---

<sup>2</sup> Тут зазначається все, що важливо для курсу: наприклад, умови допуску до лабораторій, реактивів тощо. Викладач сам вирішує, що треба знати студенту для успішного проходження курсу!



## ДОДАТОК ДО СИЛАБУСУ ЗНУ – 2022-2023 рр.

**ГРАФІК НАВЧАЛЬНОГО ПРОЦЕСУ 2022-2023 н. р.** (посилання на сторінку сайту ЗНУ)

**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 методик 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/y9yfw9v>. 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 (061)228-15-84 (щоденно з 9 до 21).

**ЗАПОБІГАННЯ КОРУПЦІЇ.** Уповноважена особа з питань запобігання та виявлення корупції (Воронков В. В., 1 корп., 29 каб., тел. +38 (061) 289-14-18).

**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 17.00; субота з 09.00 до 15.00.

**ЕЛЕКТРОННЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ НАВЧАННЯ (MOODLE):** <https://moodle.znu.edu.ua>

Якщо забули пароль/логін, направте листа з темою «Забув пароль/логін» за адресами:

- для студентів ЗНУ - [moodle.znu@gmail.com](mailto:moodle.znu@gmail.com), Савченко Тетяна Володимирівна
- для студентів Інженерного інституту ЗНУ - [alexvas54@gmail.com](mailto:alexvas54@gmail.com), Василенко Олексій Володимирович

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>.