



МАРКЕТИНГ ГОТЕЛЬНОГО І РЕСТОРАННОГО ГОСПОДАРСТВА

Викладач: кандидат геолого-мінералогічних наук, доцент Бортников Євгеній Геннадійович

Кафедра: туризму та готельно-ресторанної справи, 4 корпус, ауд.306

E-mail: e.bortnikov@ukr.net

Телефон:

Інші засоби зв'язку: *Viber, Telegram, Zoom, Moodle*

Освітня програма, рівень вищої освіти	Готельно-ресторанна справа бакалавр						
Статус дисципліни	Нормативна (Цикл професійної підготовки спеціальності)						
Кредити ECTS	3	Навч. рік	2022-2023	Рік навчання	4	Тижні	10
Кількість годин	90	Кількість змістових модулів¹	4		Лекційні заняття –20		Практичні заняття –10
					Самостійна робота – 60		
Вид контролю	<i>Екзамен</i>						
Посилання на курс в Moodle	https://moodle.znu.edu.ua/course/view.php?id=10109						
Консультації:	<i>Очні консультації: за попередньою домовленістю в робочі дні (друга половина дня)</i> <i>Онлайн консультації: за попередньою домовленістю Viber (+38 096 226 73 23) в робочі дні з 9.30 до 17.00</i>						

ОПИС КУРСУ

Курс «Маркетинг готельного і ресторанного господарства» розрахований на студентів 2 курсу, тісно пов'язаний з усіма дисциплінами економічного блоку («Економіка підприємств сфери обслуговування», «Організація готельного господарства», «Організація ресторанного господарства», «Управління якістю продукції та послуг в готельно-ресторанному господарстві», «Кроскультурна комунікація в сфері обслуговування», «Менеджмент готельно-ресторанного господарства») і покликаний підготувати студента до здійснення маркетингової діяльності закладів готельно-ресторанного господарства.

Метою викладання навчальної дисципліни «Маркетинг готельного і ресторанного господарства» є формування у студентів системи теоретичних знань із маркетингових стратегій і практичних навичок управління маркетинговою діяльністю закладів готельно-ресторанного господарства на базі вивчення законодавчих документів, нормативної, спеціальної, довідкової літератури та ресурсів Інтернет, використання ними інструментів маркетингу у готельному, курортному та туристичному сервісі, має за мету максимально задовольнити потреби споживачів, забезпечити високий рівень комфорту, задовольнити найрізноманітніші побутові, господарські і культурні запити клієнтів. З кожним роком вимоги до рівня цих послуг зростають. Чим вищі культура та якість обслуговування відвідувачів, тим вищий імідж готелю й ресторану, тим привабливіші вони для клієнтів.

Основними **завданнями** вивчення дисципліни є: застосовування сучасних методик проведення аналізу маркетингового середовища, проведення SWOT аналізу, розробка маркетинг мікс на основі складових 4P або 7P, імплементування нових методик на основі вибору цільового сегмента споживачів, розробка ефективної товарної, цінової, комунікаційної політики та політики розповсюдження, навчитись створювати та запроваджувати новітні прийоми роботи, що

¹ 1 змістовий модуль = 15 годин (0,5 кредита ECTS)



забезпечуються колективними зусиллями працівників всіх служб, постійним і ефективним контролем, удосконаленням форм і методів обслуговування, вивченням і впровадженням передового досвіду, нової техніки і технології.

Формат курсу: Blended Learning – викладання курсу передбачає поєднання традиційних форм аудиторного навчання з елементами електронного навчання, в якому використовуються спеціальні інформаційні технології, інтерактивні елементи, онлайн- консультивання тощо. Передбачено онлайн заняття.

ОЧІКУВАНІ РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ

Згідно з вимогами освітньо-професійної програми підготовки в процесі динамічного поєднання знань, вмінь та навичок, студенти повинні досягти таких **професійних компетентностей:**

ЗК 3. Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями.

ЗК 4. Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій.

ЗК 5. Здатність працювати в команді.

ЗК 9. Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу.

ЗК 10. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

СК 1. Розуміння предметної області і специфіки професійної діяльності.

СК 3. Здатність використовувати на практиці основи діючого законодавства в сфері готельного та ресторанного бізнесу та відстежувати зміни.

СК 4. Здатність формувати та реалізовувати ефективні зовнішні та внутрішні комунікації на підприємствах сфери гостинності, навички взаємодії.

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.

СК 11. Здатність виявляти, визначати й оцінювати ознаки, властивості і показники якості продукції та послуг, що впливають на рівень забезпечення вимог споживачів у сфері гостинності.

СК 14. Здатність розробляти, просувати та реалізовувати продукт, спрямований на розвиток інфраструктури рекреаційно-курортної зони регіону.

СК 15. Здатність застосовувати міжнародний досвід нарощення туристично- рекреаційного потенціалу регіону

Згідно з вимогами освітньо-професійної програми підготовки в процесі динамічного поєднання знань, вмінь та навичок, студенти повинні досягти таких **програмних результатів 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 08. Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами готельних та ресторанних послуг.

РН 10. Розробляти нові послуги (продукцію), використовуючи сучасні технології виробництва та обслуговування споживачів.

РН 16. Виконувати самостійно завдання, розв'язувати задачі і проблеми, застосовувати їх в різних професійних ситуаціях та відповідати за результати своєї діяльності.

РН 17. Аргументовано відстоювати свої погляди у розв'язанні професійних завдань при організації ефективних комунікацій зі споживачами та суб'єктами готельного та ресторанного бізнесу.



РН 18. Презентувати власні проекти і розробки, аргументувати свої пропозиції щодо розвитку бізнесу.

РН 19. Діяти у відповідності з принципами соціальної відповідальності та громадянської свідомості.

РН 20. Розуміти вимоги до діяльності за спеціальністю, зумовлені необхідністю забезпечення сталого розвитку України, її зміцнення як демократичної, соціальної, правової держави.

РН 22. Зберігати та примножувати досягнення і цінності суспільства на основі розуміння місця предметної області у загальній системі знань, використовувати різні види та форми рухової активності для ведення здорового способу життя.

РН 23. Знати і розуміти особливості рекреаційно-курортної зони регіону та вміти розробляти, просувати та реалізовувати продукт, спрямований на розвиток її інфраструктури.

РН 24. Застосовувати міжнародний досвід нарощення туристично-рекреаційного потенціалу регіону.

ОСНОВНІ НАВЧАЛЬНІ РЕСУРСИ

Базовий навчальний посібник, анотація курсу, робоча та навчальна програми, презентації лекцій та семінарських занять, тестові завдання розміщені на платформі Moodle: <https://moodle.znu.edu.ua/course/view.php?id=10109>

КОНТРОЛЬНІ ЗАХОДИ

Поточні контрольні заходи:

Поточний контроль знань студентів з навчальної дисципліни проводиться в письмовій та усній формах.

У процесі **поточного контролю** викладачем використовуються такі **критерії оцінки**:

Види контрольного заходу	Результат	Кількість балів за 1 захід
Підготовка завдання самостійної роботи з поглибленого вивчення окремих тем дисципліни. Терміни виконання - у межах підготовки до практичних занять	Виконання 15 тестових запитань (одна правильна відповідь з чотирьох запропонованих) або надання розгорнутої відповіді на 2 теоретичні питання в рамках теми	0 - 2
	Виконання практичного завдання шляхом формування обґрунтованого висновку.	0 - 2
Усього		0 - 4
Підготовка завдання самостійної творчої роботи. Публічна презентація доповіді й дискусійне обговорення самостійного творчого завдання на практичному занятті. Терміни виконання - у межах підготовки до практичних занять	конспект доповіді (тези)	0 - 1
	публічна презентація	0 - 1
	наочний графічний супровід презентації	0 - 1
	жваве дискусійне обговорення творчого завдання з висловлюванням власного бачення рішення поставлених проблем	0 - 1
Усього		0 - 4

Максимально за усі види контрольних заходів студент може отримати 60 балів.

ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Факультет фізичного виховання, здоров'я та туризму
Силабус навчальної дисципліни
Маркетинг готельного і ресторанного господарства



Підсумкові контрольні заходи:

Підсумковий контроль – екзамен, передбачає:

- захист індивідуальних завдань;
- виконання письмової комплексної контрольної роботи, яка містить 15 тестів (слід обрати одну правильну відповідь з чотирьох запропонованих) та усної відповіді на два практичні завдання.

Види контрольного заходу	Результат	Кількість балів за 1 захід
Індивідуальне завдання	Виконане індивідуальне завдання на одну із запропонованих тем, допущене до захисту	5
	Презентаційний (графічний, наочний) матеріал	10
	Знання дослідженого матеріалу. Здатність самостійно формулювати та обґрунтовувати отримані результати з визначення перспективних напрямів розвитку тематики.	5
Усього		20
Контрольне тестування за вивченим матеріалом проводиться письмово у вигляді комплексної контрольної роботи, яка включає 15 тестів (слід обрати одну правильну відповідь з чотирьох запропонованих) та виконати два практичні завдання різного рівня складності	Рішення тестових завдань: 15 тестів (одна правильна відповідь з чотирьох запропонованих)	5
	Рішення практичного завдання середнього рівня складності з формуванням обґрунтованого висновку, підкріпленого розрахунками	7
	Рішення практичного завдання високого рівня складності з формуванням обґрунтованого висновку, підкріпленого розрахунками, та з посиланнями на конкретні нормативно-правові акти	8
Усього		20
Загалом		40

Розподіл балів, які отримують студенти

Поточний контроль знань			іспит	Сума
Атестація 1	Атестація 2	Індивідуальне завдання	20	100
Змістовна контрольна 1	Змістовна контрольна 2	20		
30	30			

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)		
FХ	35 – 59 (незадовільно – з можливістю повторного складання)	2 (незадовільно)	Не зараховано
F	1 – 34 (незадовільно – з обов'язковим повторним курсом)		



РОЗКЛАД КУРСУ ЗА ТЕМАМИ І КОНТРОЛЬНІ ЗАВДАННЯ

Тиждень і вид заняття	Тема змістового модулю	Контрольний захід	Кількість балів
Змістовий модуль 1			
Тиждень 1 Лекція 1 Семинар 1	Маркетинг як концепція управління в індустрії гостинності	Виконання завдання самостійної роботи з поглибленого вивчення окремих тем дисципліни, його публічна презентація та участь у дискусійному обговоренні	6
Тиждень 2 Лекція 2	Тенденції та перспективи розвитку індустрії гостинності	Виконання самостійної роботи з поглибленого вивчення тем дисципліни, публічна презентація та дискусійне обговорення	6
Тиждень 3 Лекція 3 Семинар 2	Готельна індустрія і готельний сервіс	Публічна презентація та участь у дискусійному обговоренні Самостійне проходження тесту за матеріалом	6
Змістовий модуль 2.			
Тиждень 4 Лекція 4	Маркетингове середовище підприємства	Виконання самостійної роботи з поглибленого вивчення тем дисципліни, публічна презентація та дискусійне обговорення	6
Тиждень 5 Лекція 5 Семинар 3	Розробка комплексу маркетингу в індустрії гостинності	Виконання завдання самостійної роботи з поглибленого вивчення окремих тем дисципліни, його публічна презентація та участь у дискусійному обговоренні	6
Тиждень 6 Лекція 6	Система маркетингових досліджень в сфері гостинності. Сегментація та маркетингові дослідження ринку готельних послуг	Виконання завдання самостійної роботи з поглибленого вивчення окремих тем дисципліни. Публічна презентація та участь у дискусійному обговоренні Самостійне проходження тесту за матеріалом	6
Змістовий модуль 3			
Тиждень 7 Лекція 7	Продуктова політика підприємств готельного та ресторанного господарств	Виконання завдання самостійної роботи з поглибленого вивчення окремих тем дисципліни, його публічна презентація та участь у дискусійному обговоренні	6
Тиждень 8 Лекція 8 Семинар 4	Цінова стратегія й тактика підприємства гостинності	Публічна презентація та участь у дискусійному обговоренні Самостійне проходження тесту за матеріалом	6
Змістовий модуль 4			

ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Факультет фізичного виховання, здоров'я та туризму
Силабус навчальної дисципліни
Маркетинг готельного і ресторанного господарства



Тиждень 9 Лекція 9	Маркетингова збутова стратегія підприємства гостинності	Виконання самостійної роботи з поглибленого вивчення тем дисципліни, публічна презентація та дискусійне обговорення	6
Тиждень 10 Лекція 10 Семинар 5	Реклама і пропаганда в індустрії гостинності. Фірмовий стиль готельно-ресторанних підприємств	Виконання самостійної роботи з поглибленого вивчення тем дисципліни, публічна презентація та дискусійне обговорення. Самостійне проходження тесту за матеріалом	6

ОСНОВНІ ДЖЕРЕЛА

Рекомендована література

Основна

- Балацький Є. О. Маркетинг: навч. посіб. Суми: ДВНЗ «УАБС НБУ», 2015. 397 с.
- Бортников Є.Г. Маркетинг готельного і ресторанного господарства: конспект лекцій для здобувачів ступеня вищої освіти бакалавра за спеціальністю 241 «Готельно-ресторанна справа». Запоріжжя: Запорізький національний університет, 2020. 107 с.
- Іванова Л. О., Семак Б. Б., Вовчанська О. М. Маркетинг послуг: навч. посіб. Львів: Вид-во ЛТЕУ, 2018. 508 с.
- Мальська М. П. Маркетинг у туризмі: підручн. К.: ЦУЛ, 2016. 366 с.
- Мангушев Д. В. Маркетинг послуг: навч.-метод. посіб. Харків: ХНУ ім. В. Н. Каразіна, 2016. 168 с.
- Шканова О. М. Маркетинг послуг: навч. посіб. Київ: Кондор, 2017. 302 с.

Додаткова

- Балабанова Л. В. Маркетинг: підручн. К.: Знання-Прес, 2014, 645 с.
- Давимука С. А. Креативний сектор економіки: досвід та напрями розбудови: монографія. Львів, 2017. 528 с.
- Котлер Ф., Боуен Дж., Мейкенз Дж. Маркетинг: Гостеприимство и туризм: учебн. для вузов. М.: ЮНИТИ, 4-е изд., 2010. 1071 с.
- Летуновська Н. Є., Люльов О. В. Маркетинг у туризмі: підручн. Суми: СДУ, 2020. 270 с.
- Палеха Ю. І., Палеха О. Ю. Маркетинг інформаційних продуктів і послуг: навч. посіб. К.: Вид-во Ліра-К, 2016. 480 с.
- Регі М. Г., Чучка І. М. Маркетинг галузей: навч. посіб. Мукачево: РВЦ МДУ, 2015. 28 с.
- Balfet M. Marketing des services touristiques et hoteliers. Specificites, methodes et techniques. Paris: Ellipses, 2007. 288 p.
- Cetron M. Hospitality 2010: The Future of Hospitality and Travel. New Jersey: Wiley and Sons, 2008. 285 p.
- Evan B. Outsmarting Social Media: Profiting in the Age of Friendship Marketing. Amazon: Que Pub., 2012. 192 p.

Інформаційні джерела

- Hospitality Sales & Marketing. URL: <https://www.socialtables.com/blog/hotel-sales/hotel-marketing-ideas/>
- Note – Restaurant – Cafe: HoReCa. URL: <https://leosvit.com/for/horeca>
- Hotel marketing. URL: <https://www.hotelspeak.com/category/hotel-marketing/>
- Marketing URL: <https://www.investopedia.com/terms/m/marketing.asp>
- Ukrainian Marketing Forum. URL: <https://marketingforum.com.ua>
- Журнал «Маркетинг в Україні» URL: <http://uam.in.ua/rus/projects/marketing-in-ua/>

ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Факультет фізичного виховання, здоров'я та туризму
Силабус навчальної дисципліни
Маркетинг готельного і ресторанного господарства



Маркетинг / MC.today URL.: <https://mc.today/category/marketing/>

Офіційна Інтернет-сторінка Всесвітньої туристичної організації. URL: <http://www.unwto.org/>.

Офіційна Інтернет-сторінка Державного агентства розвитку туризму. URL: <https://www.tourism.gov.ua/>



РЕГУЛЯЦІЯ І ПОЛІТИКИ КУРСУ²

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 e.bortnikov@ukr.net. У листі обов'язково вкажіть ваше прізвище та ім'я, курс та шифр академічної групи.



ДОДАТОК ДО СИЛАБУСУ ЗНУ – 2022-2023 рр

ГРАФІК НАВЧАЛЬНОГО ПРОЦЕСУ 2022-2023 н. р.
(https://www.znu.edu.ua/ukr/university/departments/fizvosp/navchal_nij_protse)

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, тазасвідчується 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 унеформальній освіті*: <https://tinyurl.com/y8ggt4xs>.

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/ycyfws9v>. 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, Савченко Тетяна Володимирівна

для студентів Інженерного інституту ЗНУ - alexvask54@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>.

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>