



ТЕХНОЛОГІЯ СЕРВІСНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ.

Викладач: кандидат фізичного виховання і спорту, доцент Конох Олена Євгенівна

Кафедра: туризму і готельно-ресторанної справи, IV корпус, ауд. 306

E-mail: konoh_o_je@ukr.net

Телефон: (067) 146-01-44, каф.228-75-74

Інші засоби зв'язку: Moodle (форум курсу, приватні повідомлення)

Освітня програма, рівень вищої освіти:		Готельно-ресторанна справа Бакалавр					
Статус дисципліни:		Вибіркова					
Кредити ECTS	3	Навч. рік:	2022-2023	Рік навчання	4	Тижні	10
Кількість годин	90	Кількість змістових модулів¹	4	Лекційні заняття – 20 Практичні заняття – 20 Самостійна робота – 50			
Вид контролю:		Залік					
Посилання на курс в Moodle			https://moodle.znu.edu.ua/course/view.php?id=9982				
Консультації: особисті – вівторок, четвер, з 11:00 до 13:00, IV корпус, ауд. 306; дистанційні – CISCO Webex, за попередньою домовленістю Запис на консультації: https://tinyurl.com/y74w86ng							

ОПИС КУРСУ

Метою дисципліни «Технологія сервісного обслуговування» є формування у студентів цілісного уявлення про основні аспекти сервісу, що надається в готелях і ресторанах, організацію сервісного обслуговування, де основними видами сервісного обслуговування в закладах готельно-ресторанного господарства є: надання сервісного обслуговування в готелях; реалізація продукції в залах закладів відкритого типу (ресторанів, барів, кафе, буфетів, тощо), організація обслуговування офіціантом (барменом) вдома; організація сервісного обслуговування банкетів; організація харчування та обслуговування учасників нарад, конференцій культурно-масових заходів; кейтерінгове обслуговування тощо, що значною мірою сприяє більш повному задоволенню попиту споживачів, підвищує конкурентну спроможність підприємства, яке дуже важливо в умовах ринкових відносин сьогодення.

Основними завданнями вивчення дисципліни «Технологія сервісного обслуговування» є:

- Розкрити основні дефініції: сервісне обслуговування, фірмове сервісне обслуговування, види та принципи сервісного обслуговування ;
- Знати характеристику підприємства, функції управління та систему сервісного обслуговування в готелі;
- Знати види послуг, що надаються в готелях;
- Знати функції та служби прийому та розміщення гостей;
- Знати процес сервісного обслуговування гостей у готелях;
- Знати основні послуги закладів ресторанного господарства, культуру сервісного обслуговування, основні види, методи та форми обслуговування в закладах ресторанного господарства, практикувати та вдосконалювати техніку подачі страв, згідно інструкційним карткам, послідовності виконання роботи за допомогою різноманітних схем сервірування столів до сніданків, обідів, вечерів, відпрацювати навички роботи з необхідним асортиментом посуду;

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



- використовувати спеціальні знання та навички для організації банкетів і прийомів, які забезпечують чітку ритмічну роботу й високу культуру обслуговування, обслуговування за типом «шведський стіл» (асортимент ресторанного професійного обладнання для цієї форми обслуговування), «шведський стіл» fooding-шоу, тобто приготування в присутності гостей (організують станції по приготуванню і відпуску страв), послуги з організації харчування учасників з'їздів, конференцій, фестивалів, форумів та нарад, послуги з організації харчування в готелях, обслуговування в номерах готелю, прогресивні форми обслуговування, кейтерингове обслуговування, створення умов для розваг та відпочинку.

ОЧІКУВАНІ РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ

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

СК 2. Здатність організувати сервісно-виробничий процес з урахуванням вимог і потреб споживачів та забезпечувати його ефективність.

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 5. Здатність управляти підприємством, приймати рішення у господарській діяльності суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

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 організувати споживання готельних та ресторанних послуг для різних сегментів споживачів.

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

РН 01. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення законодавства, національних і міжнародних стандартів, що регламентують діяльність суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

Н 05. Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єктів готельного та ресторанного бізнесу.

РН 06. Аналізувати, інтерпретувати і моделювати на основі існуючих наукових концепцій сервісні, виробничі та організаційні процеси готельного та ресторанного бізнесу.

РН 07. Організувати процес обслуговування споживачів готельних та ресторанних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.

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

РН 11. Застосовувати сучасні інформаційні технології для організації роботи закладів готельного та ресторанного господарства.

РН 12. Здійснювати ефективний контроль якості продуктів та послуг закладів готельного і ресторанного господарства.



ОСНОВНІ НАВЧАЛЬНІ РЕСУРСИ

Презентації лекцій, плани семінарських занять, методичні рекомендації до виконання індивідуальних дослідницьких завдань та групових творчих проектів розміщені на платформі Moodle:

<https://moodle.znu.edu.ua/course/view.php?id=5803>

КОНТРОЛЬНІ ЗАХОДИ

Поточні контрольні заходи

Обов'язкові види роботи:

Письмова контрольна робота (max 2 бал.) на початку лекційного заняття для одержання знань з попереднього лекційного заняття

Робота у групі над розв'язанням практичного завдання, поставленого викладачем (max 2 бали) – на кожному практичному занятті.

Письмова контрольна робота (тестові завдання) (max 10 балів) – двічі на семестр, наприкінці кожного змістового модулю курсу. Контрольна робота (тестові завдання) складається з двадцяти питань (max 0,5 бали кожне) – теоретичного матеріалу.

Додаткові види роботи:

Індивідуальне письмове завдання у вигляді реферату або аргументативного есе (max 2 бали) виконується за бажанням студента. Темі рефератів та есе на вибір студента зазначені у планах практичних завдань у розділі «Індивідуальне письмове завдання». Гранична кількість індивідуальних письмових завдань – не більше 1 реферату та 1 есе за семестр. Усі письмові завдання подаються виключно через платформу Moodle.

Реферат передбачає реферування (себто, стислий переказ основних положень, дотичних до теми) двох актуальних (опублікованих не раніше ніж за 5 років та таких, що мають високий індекс цитування) наукових статей, опублікованих у зарубіжних фахових виданнях мовою, яку вивчає студент. Обсяг реферату – до 5000 знаків. Пряме цитування реферованих джерел заборонене. Перелік реферованих джерел оформлюється за зразком:

https://moodle.znu.edu.ua/pluginfile.php?file=/245395/mod_resource/content/1/prikladi_oformlen_literat ur.pdf

Аргументативне есе (Standard Argumentative Essay) складається з таких структурних елементів:

- вступу, де студент декларує власну точку зору на проблему, поставлену у заголовку есе;
- щонайменше трьох аргументів на користь власної точки зору, структурованих за принципом SEXI (Statement-Explanation-Example-Importance/Impact).
- висновку, де попередні результати синтезуються та інтегруються у більш глобальний контекст.

Оскільки головна мета есе – змусити читача розділити точку зору автора, важливо використовувати риторичні фігури переконання, маркери логічної послідовності елементів («по-перше», «по-друге», «з вищезазначеного витікає» та ін.), апелювати до етосу (спільних цінностей, поглядів, знань) та фактів (дослідження, статистичні дані, думки фахівців, приклади з життя), проводити ефектні паралелі й аналогії для демонстрації вашої ерудиції, вдало використовувати цитати з прочитаних текстів, правильно обрати інтонацію спілкування з читачем. Детальні вимоги та практичні рекомендації до написання аргументативного есе див. на сторінці курсу у Moodle:

<https://moodle.znu.edu.ua/mod/forum/discuss.php?d=738>

Підсумкові контрольні заходи:

Усна відповідь на екзамені (max 20 балів) передбачає розгорнуте висвітлення двох питань: теоретичного (max 10 балів) й практичного, використовуючи інструкційні картки та схеми



виконання практичного завдання (max 10 балів). Перелік питань див. на сторінці курсу у Moodle: <https://moodle.znu.edu.ua/course/view.php?id=6877>

Захист групового творчого проекту або індивідуального дослідницького завдання (max 20 балів) здійснюється на заліковому тижні. Публічний захист є обов'язковою вимогою для зарахування результатів за даними видами робіт.

Індивідуальне дослідницьке завдання (ІДЗ) варто обрати тим, хто володіє базовими методами ведення наукових досліджень і прагне поглибити власні знання з теорії сервісного обслуговування та опанувати сучасні методи аналізу форм організації обслуговування в закладах готельно-ресторанного господарства, як повсякденно так і при проведенні банкетів та прийомів, здійсненні кейтерингового обслуговування.

Тема ІДЗ обирається впродовж перших двох тижнів семестру з переліку запропонованих тем за посиланням: https://docs.google.com/document/d/1XldtqwAmkOIdDFxRbA6iEVqP7W-vK_qf7e16XiXNlxA/edit

Результати ІДЗ можуть стати основою для доповідей на студентських науково-практичних конференціях. Методичні рекомендації до виконання ІДЗ та критерії оцінювання див. на сторінці курсу у Moodle: <https://moodle.znu.edu.ua/course/view.php?id=6877>

Груповий творчий проект з адаптації сервісного обслуговування варто обрати тим, хто володіє навичками візуалізації інформації, розкладування наративу, вміє працювати з графічними та відеоредакторами і бажає розвинути навички проектного мислення, інтермедіального аналізу та командної роботи.

Формат проекту: презентація, вистава, комікс, міні-фільм тривалістю до 15 хвилин.

Кількість учасників у групі: 5-7 осіб.

Для запису на груповий творчий проект слід впродовж перших двох тижнів семестру подати заявку із зазначенням обраного твору, прізвищ та функцій виконавців, контактних даних керівника проекту за посиланням:

<https://moodle.znu.edu.ua/mod/assign/view.php?id=103863>

Контрольний захід	Термін виконання	% від загальної оцінки	
Поточний контроль (max 60%)			
Змістовий модуль 1-2 (розділ 1-2)	Відвідування лекцій	Лекційні 1, 2,3,4,5	5
	Групова робота на практичному	Практичні 1,2,3,4,5	10
	Письмова контрольна робота (тестування)	Тиждень 6	8
	Індивідуальне письмове завдання	Тиждень - 7	7
Змістовий модуль 3-4 (розділ 3-4)	Відвідування лекцій	Лекційні 6,7,8,9,10	5
	Групова робота на семінарі	Практичні 6,7,8,9,10	10
	Письмова контрольна робота (тестування)	Тиждень 10	8
	Індивідуальне письмове завдання	Тиждень -9	7
Підсумковий контроль (max 40%)			
Іспит		20	
Захист індивідуального дослідницького завдання або групового проекту		20	
Разом		100%	



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)		

РОЗКЛАД КУРСУ ЗА ТЕМАМИ І КОНТРОЛЬНІ ЗАВДАННЯ

Тиждень і вид заняття	Тема заняття	Контрольне завдання	Кількість балів
Змістовий модуль 1. Основи сервісного обслуговування в готелі.			
Тиждень 1 Лекційне1 Практичне1	Загальна характеристика процесу сервісного обслуговування	Відвідування лекції Робота у групах: Поняття сервісне обслуговування, послуги закладів готельно-ресторанного господарства, вимоги до них.	1 2
Тиждень 2 Лекційне 2 Практичне2	Характеристика підприємства готельного господарства	Відвідування лекції: Робота у групах: поняття сервісу в готелі, інтер'єр, управління обслуговування гостей у готелі.	1 2
Тиждень 3 Лекційне 3 Практичне3	Надання послуг сервісного обслуговування в готелі.	Відвідування лекції Робота у групах: Функції та обов'язки службовців щодо надання послуг гостям. Технологія бронювання місць і номерів, види розрахунків із проживаючими.	1 2
Тиждень 4 Лекційне4 Практичне4	Міжнародний досвід готельно-ресторанного сервісу	Відвідування лекції Робота у групах: Провідні країни світу.	1 2
Змістовий модуль 2. Організація сервісного обслуговування в ресторані.			
Тиждень 5 Лекційне5 Практичне5	Підготовка до обслуговування споживачів.	Відвідування лекції. Робота у групах: підготовка торговельного залу, столового посуду	1 2
Тиждень 6 Лекційне6 Практичне6	Організація обслуговування споживачів у ресторанах	Відвідування лекції. Письмова контрольна робота (тестування) Робота у групах:	1 8 2



		<p>послідовність подачі страв, способи подачі страв і закусок, правила подачі холодних страв і закусок, правила подачі супів, других гарячих страв, солодких страв і фруктів, правила подачі гарячих і холодних напоїв, подача тютюнових виробів, правила етикету і норм поведінки за столом.</p>	
<p>Тиждень 7 Лекційне 7 Практичне 7</p>	<p>Банкети і прийоми</p>	<p>Відвідування лекції Індивідуальне письмове завдання. Робота в групах: банкет-прийом з повним обслуговуванням офіціантами, банкет-прийом з частковим обслуговуванням офіціантами, організація фуршетів, банкет-коктейль, банкет чай, банкет прийом «шведський стіл» .</p>	<p>1 7 2</p>
Змістовий модуль 3. Прогресивні технології сервісного обслуговування.			
<p>Тиждень 8 Лекційне 8 Практичне 8</p>	<p>Спеціальні види послуг і форми обслуговування.</p>	<p>Відвідування лекції. Робота у групах: послуги з організації харчування учасників з'їздів, конференцій, фестивалів, форумів та нарад, послуги з організації харчування в готелях, послуги з організації харчування пасажирів залізничного транспорту, послуги з організації харчування в аеропорту і на борту літака, харчування пасажирів на автомобільному та водному транспорті, особливості обслуговування тематичних заходів та весіль.</p>	<p>1 2</p>
<p>Тиждень 9 Лекційне 9 Практичне 9</p>	<p>Прогресивні технології обслуговування</p>	<p>Відвідування лекції Індивідуальне письмове завдання Робота у групах: створення ресторанів по типу Free Floo, відкриття фуд-кортів, створення концептуальних підприємств ресторанного господарства, створення ресторанів з японською кухнею, мережі віртуальних ресторанів, кейтеринг, впровадження мерчандайзингу,</p>	<p>1 7 2</p>
Змістовий модуль 4. Кейтеринговий сервіс.			
<p>Тиждень 10 Лекційне 10 Практичне 10</p>	<p>Організація кейтерингового обслуговування .</p>	<p>Відвідування лекції Письмова контрольна робота (тестування) Робота у групах</p>	<p>1 8 2</p>
<p>Разом</p>			<p>60</p>



ОСНОВНІ ДЖЕРЕЛА

Основна:

1. Домінська О.Я., Батьковець Н.О. Сучасний стан та інноваційні процеси розвитку готельно-ресторанного бізнесу в Україні. Вісник Львівського торговельно-економічного університету. 2017. Вип.52. С. 39-41.
2. Організація обслуговування у підприємствах ресторанного господарства. / за ред. проф. Н.О. Пятницької. -2-ге вид., перероб. і допов.- Київ.: Кондор, 2017. 557с.
3. Круль Г, Заячук О. Організація і технологія надання послуг гостинності: навч. посіб. 2-ге вид., перероб. і доп. Чернівці : Чернівецький нац. ун-т ім. Ю.Федьковича. 2022.- 488с.
4. Машир Н.П. Ресторанний сервіс та секрети гостинності. Київ: ЦНЛ, 2016. 396с.
5. Радченко Л.О., Новікова О.В. та ін. Особливості ресторанного сервісу. Обслуговування іноземних туристів: Навчальний посібник.-Харків : Світ книг, 2015. 288с.
6. Основи ресторанної справи : навчальний посібник /ук. Круль.- Чернівці: Чернівецький нац. ун-т ім. Ю. Федьковича, 2020.- 496 с.
7. Організація послуг харчування: підручник /А.І. Усіна, О.Ю. Давидова, І.В. Сегеда, Т.П. Кононенко; Харк. нац. ун-т міск. госп-ва ім. О.М. Бекетова -Харків.: ХНУМГ, 2015.-183с.
8. Шалімов О.В. Збірник рецептур національних страв та кулінарних виробів: Для підприємств громадського харчування всіх форм власності. Київ: А.С.К. 2017 .848 с.

Додаткова:

1. Архіпов В.В. Ресторанна справа: Асортимент, технологія і управління якістю продукції в сучасному ресторані: навчальний посібник / В.В.Архіпов, Т.В.Іванникова, А.В.Архіпова -К.: Фірма "ІНКОС", Центр навчальної літератури, 2017.-382с.
2. Данько Н.І., Парфіненко А.Ю., Подлепіна П.О., Вишневецька О.О. Основи готельно-ресторанної справи: навч. посіб. Харків: ХНУ ім. В.Н. Каразіна, 2017. 288с.
3. Нечаюк Л. Готельно-ресторанний бізнес. Київ : ЦУЛ, 2017. 346с.
4. Організація готельно-ресторанної справи: навч. посіб. // за заг. ред. д-ра екон. Наук, проф. В.Я. Брича. Київ: Видавництво Ліра-К, 2020. 484с.
5. Опря Б.О. Історія розвитку світового готельно-ресторанного бізнесу: навч.-метод. посіб. / Кам'янець-Подільський національний університет ім. Івана Огієнка. Кам'янець-Подільський: Друкарня «Рута», 2018. 288с.

Інформаційні ресурси

1. Про затвердження правил роботи закладів (підприємств) ресторанного господарства. Режим доступу: zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0680-02
2. Закон України «Про захист економічної конкуренції» від 11 січня 2001 р. № 2210. URL: <http://zakon0.rada.gov.ua/laws/2210-14> (дата звернення 12.01.2021)
3. Вплив COVID-19 та карантинних обмежень на економіку України URL: <http://www.kas.de/documents/270026/8703904.pdf> (дата звернення 04.02.2021).
4. Ресторан після карантину: як налагодити роботу й залучити гостей URL: <http://mind.ua/openmind/20211376-restoran-pislya-karantinu-yak-nalagoditi-robotu-j-zaluchiti-gostej> (дата звернення 07.02.2021).
5. Технологія харчових виробництв. Режим доступу: uira.kharkov.ua

РЕГУЛЯЦІЯ І ПОЛІТИКИ КУРСУ²

Відвідування занять. Регуляція пропусків.

² Тут зазначається все, що важливо для курсу: наприклад, умови допуску до лабораторій, реактивів і т.д. Викладач сам вирішує, що треба знати студенту для успішного проходження курсу!



Інтерактивний характер курсу передбачає обов'язкове відвідування практичних занять. Студенти, які за певних обставин не можуть відвідувати практичні заняття регулярно, мусять впродовж тижня узгодити із викладачем графік індивідуального відпрацювання пропущених занять. Окремі пропущені завдання мають бути відпрацьовані на найближчій консультації впродовж тижня після пропуску. Відпрацювання занять здійснюється усно у формі співбесіди за питаннями, визначеними планом заняття. В окремих випадках дозволяється письмове відпрацювання шляхом виконання індивідуального письмового завдання.

Студенти, які станом на початок екзаменаційної сесії мають понад 70% невідпрацьованих пропущених занять, до відпрацювання не допускаються.

Політика академічної доброчесності

Усі письмові роботи, що виконуються слухачами під час проходження курсу, перевіряються на наявність плагіату за допомогою спеціалізованого програмного забезпечення UniCheck. Відповідно до чинних правових норм, плагіатом вважатиметься: копіювання чужої наукової роботи чи декількох робіт та оприлюднення результату під своїм іменем; створення суміші власного та запозиченого тексту без належного цитування джерел; рерайт (перепарафразування чужої праці без згадування оригінального автора). Будь-яка ідея, думка чи речення, ілюстрація чи фото, яке ви запозичуєте, має супроводжуватися посиланням на першоджерело. Приклади оформлення цитувань див. на Moodle: <https://moodle.znu.edu.ua/mod/resource/view.php?id=103857> Виконавці індивідуальних дослідницьких завдань обов'язково додають до текстів своїх робіт власноруч підписану Декларацію академічної доброчесності (див. посилання у Додатку до силабусу).

Роботи, у яких виявлено ознаки плагіату, до розгляду не приймаються і відхиляються без права перескладання. Якщо ви не впевнені, чи підпадають зроблені вами запозичення під визначення плагіату, будь ласка, проконсультуйтеся з викладачем.

Висока академічна культура та європейські стандарти якості освіти, яких дотримуються у ЗНУ, вимагають від дослідників відповідального ставлення до вибору джерел. Посилання на такі ресурси, як Wikipedia, бази даних рефератів та письмових робіт (Studopedia.org та подібні) є неприпустимим. Рекомендовані бази даних для пошуку джерел:

Електронні ресурси Національної бібліотеки ім. Вернадського: <http://www.nbuv.gov.ua>

Цифрова повнотекстова база даних англомовної наукової періодики JSTOR: <https://www.jstor.org/>

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 (термінологічних диктантів, контрольних робіт, іспитів) 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 konoh_o_ye@ukr.net У листі обов'язково вкажіть ваше прізвище та ім'я, курс та шифр академічної групи.



ДОДАТОК ДО СИЛАБУСУ ЗНУ – 2022-2023

ГРАФІК НАВЧАЛЬНОГО ПРОЦЕСУ 2022-2023 н. р. (*зінтерполювання на сторінку сайту*)
(<https://www.znu.edu.ua/> / 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>.

ОСВІТНІЙ ПРОЦЕС ТА ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ЯКОСТІ ОСВІТИ. Перевірка набутих студентами знань, навичок та вмій (атестації, заліки, іспити та інші форми контролю) є невід'ємною складовою системи забезпечення якості освіти і проводиться відповідно до *Положення про організацію та методу 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/ycyfw9y>. 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>.

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

ПСИХОЛОГІЧНА ДОПОМОГА. Телефон довіри практичного психолога (061)228-15-84 (щоденно з 9 до 21).

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](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>.