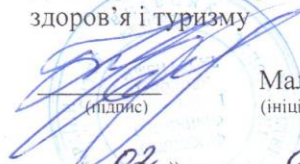


ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
ФАКУЛЬТЕТ ФІЗИЧНОГО ВИХОВАННЯ,  
ЗДОРОВ'Я І ТУРИЗМУ

**ЗАТВЕРДЖУЮ**

Декан факультету фізичного виховання,  
здоров'я і туризму



(підпис)

Маліков М.В.  
(ініціали та прізвище)

02 » 09 2024 р.

**СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ**

Професійне спілкування в туризмі та гостинності (на матеріалі іспанської мови)

(назва навчальної дисципліни)

підготовки магістрів

(назва освітнього ступеня)

денної та заочної форм здобуття освіти

освітньо-професійна програма Туризмознавство і гостинність

(назва)

спеціальності 242 Туризм і рекреація

(шифр, назва спеціальності)

галузі знань 24 сфера обслуговування

(шифр і назва)

**ВИКЛАДАЧ:** Безкоровайна Лариса Вікторівна, д.пед.наук, професор

Обговорено та ухвалено  
на засіданні кафедри туризму, рекреації  
та готельно-ресторанної справи

Протокол № 1 від "24" 08 2024 р.

Завідувач кафедри \_\_\_\_\_

(підпис)

(ініціали, прізвище)

Погоджено

Гарант освітньо-професійної програми

(підпис)

(ініціали, прізвище)

2024 рік



**Зв'язок із викладачем (викладачами):** Moodle (форум, приватні повідомлення)

**E-mail:** lbezkorovaina@np.znu.edu.ua

**Телефон:** (061) 228-75-74

**Кафедра:** туризму, рекреації та готельно-ресторанної справи

## 1. Опис навчальної дисципліни

Метою навчальної дисципліни є формування цілісної системи знань, умінь та навичок у майбутніх фахівців із туризмознавства і гостинності культури спілкування (на матеріалі іспанської мови) у реальному професійному середовищі на міжнародному та національному туристичних ринках.

Формування професійно компетентного працівника галузі туризму вимагає розвитку всіх складників особистісного й професійного потенціалу майбутнього фахівця з туризмознавства: пізнавального, ціннісного, творчого, комунікативного, соціального, що обумовлює сформованість основного мотиву розвитку потенціалу особистості – потребу в самоконтролі, самоаналізі, самодіагностиці, саморозвиткові та самореалізації. Майбутній фахівець із туризмознавства має бути підготовлений для виконання професійних функцій, вказаних у Класифікаторі професій ДК 003:2010 (із змінами). Принципово важливим у розділі 2 класифікатора є визначення таких професій, як: «молодший науковий співробітник (туризмологія, екскурсознавство)», «науковий співробітник (туризмологія, екскурсознавство)», «науковий співробітник-консультант (туризмологія, екскурсознавство)», а також «туризмознавець», що підтверджує важливість і актуальність вивчення курсу. Дисципліна належить до циклу вибіркових освітніх компонентів.

## 2.

## Паспорт навчальної дисципліни

Нормативні показники	денна форма здобуття освіти	заочна форма здобуття освіти
Статус дисципліни	<b>Вибіркова</b>	
Семестр	3-й	3-й
Кількість кредитів ECTS	3	
Кількість годин	90	
Лекційні заняття	32 год.	10 год.
Семінарські заняття	год.	год.
Практичні заняття	10год.	10год.
Лабораторні заняття	год.	год.
Самостійна робота	58 год.	58 год.
Консультації	<a href="https://www.znu.edu.ua/ukr/university/departments/fizvosp/navchal_nij_protses">https://www.znu.edu.ua/ukr/university/departments/fizvosp/navchal_nij_protses</a>	
Вид підсумкового семестрового контролю:	<b>Залік</b>	
Посилання на електронний курс у СЕЗН ЗНУ (платформа Moodle)	<a href="https://moodle.znu.edu.ua/course/view.php?id=14269#section-0">https://moodle.znu.edu.ua/course/view.php?id=14269#section-0</a>	



### 3. Методи досягнення запланованих освітньою програмою компетентностей і результатів навчання

Результати навчання та компетентності		Методи навчання / форми і методи оцінювання
Компетентності	Програмні результати	
<p>ЗК2. Здатність вести професійну діяльність у міжнародному та вітчизняному середовищі.</p> <p>ЗК3. Здатність спілкуватися іноземною мовою.</p> <p>СК4. Здатність організувати діяльність та співпрацю суб'єктів регіонального, національного та міжнародного туристичних ринків на засадах сталого розвитку з урахуванням світового досвіду.</p> <p>СК9. Здатність розробляти і сприяти впровадженню програм розвитку сталого туризму в регіоні з урахуванням змін сучасності.</p>	<p>РН2. Спеціалізовані уміння/навички розв'язання проблем, необхідні для проведення досліджень та/або провадження інноваційної діяльності з метою розвитку нових знань та процедур у сфері туризму і рекреації.</p> <p>РН11. Вільно спілкуватися державною та іноземною мовами усно і письмово для обговорення професійних проблем, презентації результатів досліджень та проєктів у сфері туризму і рекреації.</p>	<p><i>Наочні методи</i> (схеми, моделі). Використання інформаційно-комунікаційних технологій.</p> <p><i>Словесні методи</i> (презентації, пояснення, робота з підручниками).</p> <p><i>Практичні методи</i> (творчі завдання, кейси, розробка проєктів).</p> <p><i>Логічні методи</i> (індуктивні, дедуктивні, створення проблемної ситуації).</p> <p><i>Проблемнопошукові методи</i> (репродуктивні).</p> <p><i>Метод формування пізнавального інтересу</i> (навчальна дискусія, створення цікавих ситуацій, кейсів).</p> <p><i>Методи контролю і самоконтролю</i> (усний, письмовий, програмований, практичний).</p> <p><i>Контрольні заходи:</i> теоретичне та практичне тестування за змістовим модулем.</p>



#### 4. Зміст навчальної дисципліни

**Модуль 1.** Спілкування, комунікації та інформація: сутність та співвідношення понять.

Різновиди комунікацій. Особливості комунікації в Іспанії.

Структурні компоненти (сторони) ділового спілкування в Іспанії.

Комунікативні бар'єри на прикладі іспанської мови

Умови ефективних комунікацій на прикладі іспанської мови

Опосередковані комунікації на прикладі іспанської мови

Комунікації в туристській індустрії на прикладі іспанської мови

**Модуль 2.** Функціональна готовність працівників підприємств туристської індустрії до ефективних професійних комунікацій, зокрема іспанською мовою

Особливості сучасних споживачів послуг туристської індустрії

Роль професійно-комунікативної компетентності фахівців (на прикладі іспанської мови) у забезпеченні конкурентоспроможності підприємств туристської індустрії

Управління професійно-комунікативною компетентністю (на прикладі іспанської мови) персоналу підприємств туристської індустрії

Інструменти управління професійною мовною компетентністю (на прикладі іспанської мови) персоналу підприємств туризму

##### Теми лекційних занять

№ змістового модуля	Назва теми	Кількість годин		Згідно з розкладом
		о/д.ф.	з.ф.	
1.	Спілкування, комунікації та інформація: сутність та співвідношення понять.	6	2	1 раз на 1 тиждень
	Різновиди комунікацій. Особливості комунікації в Іспанії. Структурні компоненти (сторони) ділового спілкування в Іспанії.	6	2	1 раз на 1 тиждень
	Умови ефективних комунікацій на прикладі іспанської мови	6	2	1 раз на 1 тиждень
2.	Функціональна готовність працівників підприємств туристської індустрії до ефективних професійних комунікацій, зокрема іспанською мовою Особливості сучасних споживачів послуг туристської індустрії	6	2	1 раз на 1 тиждень
	Роль професійно-комунікативної компетентності фахівців (на прикладі іспанської мови) у забезпеченні конкурентоспроможності підприємств туристської індустрії	8	2	1 раз на 1 тиждень
Разом		32	10	

#### 5. Теми практичних занять

№ змістового модуля	Назва теми	Кількість годин		Згідно з розкладом
		о/д.ф.	з.ф.	
1.	Спілкування, комунікації та інформація: сутність та співвідношення понять.	2	2	1 раз на 1 тиждень
2.	Різновиди комунікацій. Особливості комунікації в Іспанії. Структурні компоненти (сторони) ділового спілкування в Іспанії.	2	2	1 раз на 1 тиждень
3.	Умови ефективних комунікацій на прикладі іспанської мови	2	2	1 раз на 1 тиждень
4.	Функціональна готовність працівників підприємств туристської індустрії до ефективних професійних комунікацій, зокрема іспанською мовою Особливості сучасних споживачів послуг туристської індустрії	2	2	1 раз на 1 тиждень
5.	Роль професійно-комунікативної компетентності фахівців (на прикладі іспанської мови) у забезпеченні конкурентоспроможності підприємств туристської індустрії	2	2	1 раз на 1 тиждень
Разом		10	10	



## 6. Самостійна робота

№ змістового Модуля	Назва теми	Кількість годин	
		о/д.ф.	з.ф.
1.	Спілкування, комунікації та інформація: сутність та співвідношення понять.	10	10
2.	Різновиди комунікацій. Особливості комунікації в Іспанії. Структурні компоненти (сторони) ділового спілкування в Іспанії.	12	12
3.	Умови ефективних комунікацій на прикладі іспанської мови	12	12
4.	Функціональна готовність працівників підприємств туристської індустрії до ефективних професійних комунікацій, зокрема іспанською мовою Особливості сучасних споживачів послуг туристської індустрії	12	12
5.	Роль професійно-комунікативної компетентності фахівців (на прикладі іспанської мови) у забезпеченні конкурентоспроможності підприємств туристської індустрії	12	12
Разом		58	58

## 7. Види і зміст поточних контрольних заходів

№ змістового модуля	Вид поточного контрольного заходу	Зміст поточного контрольного заходу*	Критерії оцінювання та термін виконання	Усього балів
1	Виконання тестових завдань	<a href="https://moodle.znu.edu.ua/course/view.php?id=14269#section-0">https://moodle.znu.edu.ua/course/view.php?id=14269#section-0</a>	«відмінно» – студент повністю володіє практичною навичкою, вміє пов'язати теорію з практикою. «добре» – студент частково володіє практичною навичкою, правильно застосовує теоретичні положення при вирішенні практичних завдань. «задовільно» – студент володіє тільки обов'язковим мінімумом виконання практичного завдання, ознайомлений із технікою виконання. «незадовільно» – студент не володіє практичною навичкою.	8
	Індивідуальна робота над проблемним завданням	<a href="https://moodle.znu.edu.ua/course/view.php?id=14269#section-0">https://moodle.znu.edu.ua/course/view.php?id=14269#section-0</a>	«відмінно» – студент повністю володіє практичною навичкою, вміє пов'язати теорію з практикою. «добре» – студент частково володіє практичною навичкою, правильно застосовує теоретичні положення при вирішенні практичних завдань. «задовільно» – студент володіє тільки обов'язковим мінімумом виконання практичного завдання, ознайомлений із технікою виконання.	8



			«незадовільно» – студент не володіє практичною навичкою.	
2	Виконання тестових завдань	<a href="https://moodle.znu.edu.ua/course/view.php?id=14269#section-0">https://moodle.znu.edu.ua/course/view.php?id=14269#section-0</a>	«відмінно» – студент повністю володіє практичною навичкою, вміє пов'язати теорію з практикою. «добре» – студент частково володіє практичною навичкою, правильно застосовує теоретичні положення при вирішенні практичних завдань. «задовільно» – студент володіє тільки обов'язковим мінімумом виконання практичного завдання, ознайомлений із технікою виконання. «незадовільно» – студент не володіє практичною навичкою.	8
	Групова робота над проблемним завданням	<a href="https://moodle.znu.edu.ua/course/view.php?id=14269#section-0">https://moodle.znu.edu.ua/course/view.php?id=14269#section-0</a>	«відмінно» – студент повністю володіє практичною навичкою, вміє пов'язати теорію з практикою. «добре» – студент частково володіє практичною навичкою, правильно застосовує теоретичні положення при вирішенні практичних завдань. «задовільно» – студент володіє тільки обов'язковим мінімумом виконання практичного завдання, ознайомлений із технікою виконання. «незадовільно» – студент не володіє практичною навичкою.	8
3	Виконання тестових завдань	<a href="https://moodle.znu.edu.ua/course/view.php?id=14269#section-0">https://moodle.znu.edu.ua/course/view.php?id=14269#section-0</a>	«відмінно» – студент повністю володіє практичною навичкою, вміє пов'язати теорію з практикою. «добре» – студент частково володіє практичною навичкою, правильно застосовує теоретичні положення при вирішенні практичних завдань. «задовільно» – студент володіє тільки обов'язковим мінімумом виконання практичного	8



			завдання, ознайомлений із технікою виконання. «незадовільно» – студент не володіє практичною навичкою.	
	Групова робота над проблемним завданням	<a href="https://moodle.znu.edu.ua/course/view.php?id=14269#section-0">https://moodle.znu.edu.ua/course/view.php?id=14269#section-0</a>	«відмінно» – студент повністю володіє практичною навичкою, вміє пов'язати теорію з практикою. «добре» – студент частково володіє практичною навичкою, правильно застосовує теоретичні положення при вирішенні практичних завдань. «задовільно» – студент володіє тільки обов'язковим мінімумом виконання практичного завдання, ознайомлений із технікою виконання. «незадовільно» – студент не володіє практичною навичкою.	8
4	Опитування	<a href="https://moodle.znu.edu.ua/course/view.php?id=14269#section-0">https://moodle.znu.edu.ua/course/view.php?id=14269#section-0</a>	«відмінно» – студент повністю володіє практичною навичкою, вміє пов'язати теорію з практикою. «добре» – студент частково володіє практичною навичкою, правильно застосовує теоретичні положення при вирішенні практичних завдань. «задовільно» – студент володіє тільки обов'язковим мінімумом виконання практичного завдання, ознайомлений із технікою виконання. «незадовільно» – студент не володіє практичною навичкою.	6
	Індивідуальне письмове завдання за темою.	<a href="https://moodle.znu.edu.ua/course/view.php?id=14269#section-0">https://moodle.znu.edu.ua/course/view.php?id=14269#section-0</a>	«відмінно» – студент повністю володіє практичною навичкою, вміє пов'язати теорію з практикою. «добре» – студент частково володіє практичною навичкою, правильно застосовує теоретичні положення при вирішенні практичних завдань. «задовільно» – студент володіє тільки	6



			обов'язковим мінімумом виконання практичного завдання, ознайомлений із технікою виконання. «незадовільно» – студент не володіє практичною навичкою.	
<b>Усього за змістові модулі</b>	<b>4</b>			<b>60</b>

### 8. Підсумковий семестровий контроль

Форма	Види підсумкових контрольних заходів	Зміст підсумкового контрольного заходу*	Критерії оцінювання	Усього балів
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
<b>Залік</b>	Теоретичне завдання	<a href="https://moodle.znu.edu.ua/course/view.php?id=14269#section-0">https://moodle.znu.edu.ua/course/view.php?id=14269#section-0</a>	<a href="https://moodle.znu.edu.ua/course/view.php?id=14269#section-0">https://moodle.znu.edu.ua/course/view.php?id=14269#section-0</a>	20
	Практичне завдання	<a href="https://moodle.znu.edu.ua/course/view.php?id=14269#section-0">https://moodle.znu.edu.ua/course/view.php?id=14269#section-0</a>	<a href="https://moodle.znu.edu.ua/course/view.php?id=14269#section-0">https://moodle.znu.edu.ua/course/view.php?id=14269#section-0</a>	20
Усього балів				<b>40</b>





**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)		

**9. Рекомендована література**

**Основні:**

1. Манакін В. М. Мова і міжкультурна комунікація: навч. посіб. Київ: Академія, 2012 288 с.
2. Писаревський І. М. ПЗ4 Професійно-комунікативна компетентність (в туризмі): підручник / І. М. Писаревський, С. А. Александрова; Харків. нац. ун-т міськ. госп-ва ім. О. М. Бекетова. 2-ге вид., перероб. і доп. Харків: ХНУМГ ім. О. М. Бекетова, 2017. 175 с.
3. Телкова О. В. Іспансько-український тематичний словник з лінгвокраїнознавства. Запоріжжя : ЗНУ, 2012. 40 с. URL: <http://ebooks.znu.edu.ua/files/metodychky/2012/04/0025315.doc>.
4. Тодорова О. Інновації в комунікаціях. Інноваційний PR-інструментарій в соціальних комунікаціях сучасного бізнесу: монографія. Київ: Інтерконтиненталь-Україна, 2015. 176 с.
5. Туленкова І. М. Іспанська ділова мова : навч. посіб. Київ : МАУП, 2004. 112 с. URL: <http://ebooks.znu.edu.ua/files/Bibliobooks/Inshi7/0007757.pdf>.
6. Яшенкова О. Основи теорії мовної комунікації: навч. посіб. Київ: Академія, 2011. 304 с.

**Додаткова:**

1. Безкоровайна Л. Деякі аспекти організації іншомовної підготовки фахівців із туризму (на матеріалі іспанської мови) в закладах вищої освіти В кн.: *Формування сучасних концепцій управління туризмом та готельно-ресторанним бізнесом в умовах парадигми сталого розвитку: монографія* / за заг. ред. Л.В. Безкоровайної. Запоріжжя: ЗНУ, 2022. С. 304-332.
2. Безкоровайна Л., Каніболоцька О. Деякі аспекти формування іншомовної комунікативної компетентності майбутнього фахівця з туризму та гостинності задля його ефективної професійної праці у міжнародному туристичному середовищі. В кн.: *Формування сучасних концепцій управління туризмом та готельно-ресторанним бізнесом в умовах парадигми сталого розвитку: монографія* / за заг. ред. Л.В. Безкоровайної. Запоріжжя: ЗНУ, 2023. С. 311-323.
3. Безкоровайна Л., Каніболоцька, О., Літвінова-Головань О. (2021). Розвиток іншомовної компетентності здобувачів освіти з туризму та готельно-ресторанної справи у їх фаховій підготовці для формування бізнес-етики в реальних умовах міжкультурної інфраструктури туризму. *Адаптивне управління: теорія і практика. Серія Педагогіка*, Т. 12. № 23 (2021). <https://amtp.org.ua/index.php/journal/article/view/414/357>
4. Безкоровайна Л., Канібольцька О. Особливості організації іншомовного навчання фахівців із туризму та готельно-ресторанної справи (на матеріалі іспанської мови) у фаховій підготовці. *Формування сучасних концепцій управління туризмом та готельно-ресторанним бізнесом в умовах парадигми сталого розвитку: зб. мат. І Міжн. н-п.к.* Запоріжжя: ЗНУ. 2021. С. 148-151.

**Інформаційні ресурси:**

1. Bienvenidos\_-Espanol\_para\_profesionales. <https://es.pdfdrive.com/espa%C3%B1ol-para-profesionales-turismo-y-hosteler%C3%ADa-a1-a2-e186269378.html>
2. Business Week Magazine. URL: <http://www.derevistas.com/contenido/revista.php?id=7>
3. Espanol\_en\_Marcha\_Nuevo\_1. URL: <https://fliphtml5.com/awllx/slzg/basic>
4. Viajes. National Geographic. URL: <https://viajes.nationalgeographic.com.es/>
5. Перспективи розвитку туризму в Україні та світі: управління, технології, моделі: колективна монографія. Видання шосте / за наук. ред. проф. Матвійчук Л.Ю. Луцьк: ІВВ Луцького НТУ, 2020. 332 с.



## 9. 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 колега 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/yabyk4ad>. *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».*

ДОДАТОК ДО СИЛАБУСУ ЗНУ – 2024-2025 рр.

**ГРАФІК ОСВІТНЬОГО ПРОЦЕСУ 2024-2025 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/y9pkmmmp5>. 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/yd6bqbp9>; Положення про призначення та виплату соціальних стипендій у ЗНУ: <https://tinyurl.com/y9r5dpwh>.

**ПСИХОЛОГІЧНА ДОПОМОГА.** Телефон довіри практичного психолога **Марти 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**

**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](mailto: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>