


ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ФАКУЛЬТЕТ СОЦІАЛЬНОЇ ПЕДАГОГІКИ ТА ПСИХОЛОГІЇ

ЗАТВЕРДЖУЮ

Декан факультету
соціальної педагогіки та психології


(підпис) О.В. Пономаренко
(ініціали та прізвище)
« 29 » серпня 2024 р.

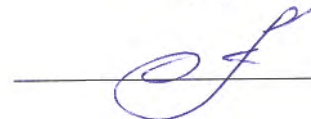
СИЛАБУС ДИСЦИПЛІНИ
УПРАВЛІННЯ КОНФЛІКТАМИ

підготовки бакалавра
очної (денної) та заочної (дистанційної) форм здобуття освіти
спеціальності 053 – Психологія
освітньо-професійної програми «Психологія»
Цикл вибіркових дисциплін
Укладач Скрипаченко Тетяна Вікторівна, к.психол.н, доцент кафедри психології

Обговорено та ухвалено
на засіданні кафедри психології
Протокол № 1 від «28» серпня 2024 р.
Завідувач кафедри психології


Н.О. Губа

Погоджено
Гарант освітньо-професійної програми


Н.О. Губа

2024 рік

ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ФАКУЛЬТЕТ СОЦІАЛЬНОЇ ПЕДАГОГІКИ ТА ПСИХОЛОГІЇ

ЗАТВЕРДЖУЮ

Декан факультету
соціальної педагогіки та психології

_____ О.В. Пономаренко
(підпис) (ініціали та прізвище)
« _____ » _____ 2024 р.

**СИЛАБУС ДИСЦИПЛІНИ
УПРАВЛІННЯ КОНФЛІКТАМИ**

підготовки бакалавра
очної (денної) та заочної (дистанційної) форм здобуття освіти
спеціальності 053 – Психологія
освітньо-професійної програми «Психологія»
Цикл вибіркових дисциплін
Укладач Скрипаченко Тетяна Вікторівна, к.психол.н, доцент кафедри психології

Обговорено та ухвалено
на засіданні кафедри психології
Протокол № _____ від “ ____ ” _____ 2024 р.
Завідувач кафедри психології

_____ Н.О. Губа

Погоджено
Гарант освітньо-професійної програми
_____ Г.О. Горбань

2024 рік

Викладач: Скрипаченко Тетяна Вікторівна, канд. психол. наук, доцент кафедри психології

Зв'язок з викладачем:

E-mail: skripachenko14@gmail.com

Повідомлення в СЕЗН ЗНУ на платформі Moodle:

<https://moodle.znu.edu.ua/course/view.php?id=2038>

Телефон: 288-76-46 (кафедра психології)

Інші засоби зв'язку:

Кафедра: психології, навчальний корпус ЗНУ № 8, ауд. 220

1. Опис дисципліни

Мета курсу: формування розуміння студентів щодо сутності та різновидів конфліктів, особливостей поведінки особистості в конфлікті.

Завдання курсу:

- визначити поняття конфлікту та підходи до його розуміння в психології;
- проаналізувати структуру, функції та особливості протікання конфліктів;
- визначити критерії та функції асертивності особистості;
- ознайомити здобувачів з причинами, ефектами та феноменами, які виникають під час конфліктів.
- проаналізувати основні різновиди конфліктів, зокрема, характеристики міжособистісних, міжгрупових та внутрішньоособистісних конфліктів, їх специфіку;
- визначити особливості способів управління конфліктами;
- визначити техніки та прийоми ефективного спілкування.

Дисципліна «Управління конфліктами» змістовно пов'язана з такими дисциплінами, як «Психологія особистості», «Соціальна психологія», «Організаційна психологія».

Паспорт дисципліни

<i>Нормативні показники</i>	<i>Денна форма здобуття освіти</i>	<i>Заочна форма здобуття освіти</i>
Статус дисципліни	Обов'язкова. Цикл загальної підготовки	
Семестр	1	1
Кількість кредитів ECTS	3	
Кількість годин	47 год	11 год
Лекційні заняття	14 год.	4 год.
Практичні заняття	28 год.	4 год.
Самостійна робота	48 год.	82 год.
Консультації		
Вид підсумкового семестрового контролю:	залік	
Посилання на електронний ресурс СЕЗН ЗНУ на платформі Moodle	https://moodle.znu.edu.ua/course/view.php?id=2038	

2. Методи досягнення запланованих освітньою програмою компетентностей і результатів навчання

Компетентності	Методи навчання	Форми і методи оцінювання
<p><i>Інтегральна компетентність:</i> Здатність зберігати та примножувати моральні, культурні, наукові цінності і досягнення суспільства на основі розуміння історії та закономірностей розвитку предметної області, її місця у загальній системі знань про природу і суспільство та у розвитку суспільства, техніки і технологій, використовувати різні види та форми рухової активності для активного відпочинку та ведення здорового способу життя</p>	<ul style="list-style-type: none"> • словесні; наочні; практичні • пояснювально-ілюстративний; пошуковий; дослідницький; проєктно-дослідницький метод; методи перевірки та оцінювання досягнень • організації та проведення навчання; стимулювання та мотивації; контролю й самоконтролю в навчанні; інтегровані методи; індивідуальне і групове консультування • дискусії, полеміки; мозковий штурм; аналіз історій і ситуацій; робота в групах; моделювання діяльності; практичні роботи; творчі роботи; презентації • відеоконференції в форматі лекцій або семінарів; онлайн дискусії; тестування; бліц-опитування 	
<p><i>Загальні компетентності:</i> ЗК1 Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях</p>		
<p>ЗК2 Здатність проведення досліджень на відповідному рівні</p>		
<p>ЗК3 Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій</p>		
<p>ЗК4 Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями</p>		
<p>ЗК5 Здатність бути критичним і самокритичним</p>		
<p>ЗК6 Здатність приймати обґрунтовані рішення</p>		
<p>ЗК7 Здатність генерувати нові ідеї креативність</p>		
<p>ЗК8 Навички міжособистісної взаємодії</p>		
<p>ЗК9 Здатність працювати в команді</p>		
<p>ЗК11 Здатність зберігати та примножувати моральні, культурні, наукові цінності і досягнення суспільства на основі розуміння історії та закономірностей розвитку предметної області, її місця у загальній системі знань про природу і суспільство та у розвитку суспільства, техніки і технологій, використовувати різні</p>		

Компетентності	Методи навчання	Форми і методи оцінювання
види та форми рухової активності для активного відпочинку та ведення здорового способу життя		
СК3 Здатність до розуміння природи поведінки, діяльності та вчинків зокрема, в контексті організації заходів раннього втручання		
СК4 Здатність самостійно збирати та критично опрацьовувати, аналізувати та узагальнювати психологічну інформацію з різних джерел		
СК10 Здатність дотримуватися норм професійної етики		
СК11 Здатність до особистісного та професійного самовдосконалення, навчання та саморозвитку		
СК12 Здатність ефективно формувати комунікаційну стратегію під час здійснення професійної діяльності		

Результати навчання	Методи навчання	Форми і методи оцінювання
ПРН3 Здійснювати пошук інформації з різних джерел, у т.ч. з використанням інформаційно-комунікаційних технологій, для вирішення професійних завдань	<ul style="list-style-type: none"> • словесні; наочні; практичні • пояснювально-ілюстративний; пошуковий; дослідницький; проектно-дослідницький метод; методи перевірки та оцінювання досягнень • організації та проведення навчання; стимулювання та мотивації; контролю й самоконтролю в навчанні; інтегровані методи; індивідуальне і групове консультування • дискусії, полеміки; мозковий штурм; аналіз історій і ситуацій; робота в групах; 	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Попереднє (вхідне)</i> 2. <i>Формувальне.</i> <ul style="list-style-type: none"> • навчальні тести • дискусії • запитання • самостійні завдання • презентації • опитування • практичні заняття 3. <i>Підсумкове</i> <ul style="list-style-type: none"> • екзамен • тести • заключні есе • рубіжні тести • підсумкові завдання 4. <i>Інсативне оцінювання</i> <ul style="list-style-type: none"> • самооцінювання • порівняння поточної продуктивності з попередньою 5. <i>Пряме</i>
ПРН4 Обґрунтовувати власну позицію, робити самостійні висновки за результатами власних досліджень і аналізу літературних джерел		
ПРН7 Рефлексувати та критично оцінювати достовірність одержаних результатів психологічного дослідження, формулювати аргументовані висновки		
ПРН8 Презентувати результати власних досліджень усно / письмово для фахівців і нефахівців		

Результати навчання	Методи навчання	Форми і методи оцінювання
ПРН13 Взаємодіяти, вступати у комунікацію, бути зрозумілим, толерантно ставитися до осіб, що мають інші культуральні чи гендерно-вікові відмінності	моделювання діяльності; практичні роботи; творчі роботи; презентації	<ul style="list-style-type: none"> • тести • іспити • есе • активність під час обговорень на занятті • письмові, усні презентації та виступи • явна саморефлексія щодо того, чого навчилися
ПРН14 Ефективно виконувати різні ролі у команді у процесі вирішення фахових завдань, у тому числі демонструвати лідерські якості	<ul style="list-style-type: none"> • відеоконференції в форматі лекцій або семінарів; онлайн дискусії; тестування; бліц-опитування 	6. <i>Непряме</i>
ПРН15 Відповідально ставитися до професійного самовдосконалення, навчання та саморозвитку		<ul style="list-style-type: none"> • опитування • конспекти понять і аналіз здобутків • частка курсів вищого рівня в інших навчальних закладах
ПРН16 Знати, розуміти та дотримуватися етичних принципів професійної діяльності психолога		7. <i>Кількісне</i> : розподіл балів за різні види навчальної активності та діяльності
ПРН17 Демонструвати соціально відповідальну та свідому поведінку, слідувати гуманістичним та демократичним цінностям у професійній та громадській діяльності		8. <i>Якісне</i> : задовільно – прийнятно – добре – вдало – відмінно

3. Зміст навчальної дисципліни

Змістовий модуль 1. Психологічні підходи до дослідження поняття «конфлікт» .

Тема 1. Внесок різних психологічних шкіл у розуміння сутності конфлікту

Погляди на природу конфлікту психоаналітиків: З. Фрейд, К. Хорні, А. Адлер. Зміна парадигми конфлікту: Е. Еріксон. Ситуаційний та когнітивістський підходи до розуміння сутності конфлікту.

Тема 2. Поняття, функції і структура конфлікту. Психологічні механізми виникнення та динаміки конфлікту

Визначення поняття «конфлікт». Функції конфлікту. Структура конфлікту: сторони, умови, предмет конфлікту, дії учасників, результат. Пастки сприйняття, установки, ефекти. Характеристика атрибутивного викривлення, поляризації, дзеркального сприйняття. Аналіз факторів, які сприяють виникненню конфлікту. Моделі ескалації конфлікту.

Змістовий модуль 2. Класифікація конфліктів. Характеристика основних видів конфліктів та способи їх вирішення.

Тема 3. Класифікація конфліктів. Характеристика міжособистісних конфліктів.

Причини, фактори та різновиди міжособистісних конфліктів. Стилі поведінки в міжособистісному конфлікті. Поняття асертивності. Асертивність як психологічна властивість особистості. Способи та стилі управління та вирішення міжособистісних конфліктів.

Тема 4. Особливості внутрігрупових та міжгрупових конфліктів

Причини та фактори виникнення внутрігрупових конфліктів. Наслідки виникнення конфлікту всередині групи. Способи подолання та передбачення внутрігрупового конфлікту. Поняття

міжгрупового конфлікту. Причини їх виникнення. Експериментально-психологічний підхід до міжгрупових конфліктів.

Тема 5. Внутріособистісний конфлікт

Типологія внутріособистісних конфліктів та їх причини. Основні підходи до вирішення внутріособистісного конфлікту.

Змістовий модуль 3. Способи управління конфліктами та прийоми ефективного спілкування.

Тема 6. Характеристика способів управління конфліктами.

Метод суперництва. Компроміс і його особливості. Пристосування та уникання. Особливості методу співробітництва. Етапи вирішення конфліктів та критерії його вирішення.

Тема 7. Прийоми ефективного спілкування.

Поняття комунікативних бар'єрів, їх різновиди та характеристика. Способи покращення спілкування. Техніки слухання. Поняття та фактори комунікативної компетентності.

4. Структура навчальної дисципліни

Форми організації освітнього процесу	Тема	Кількість годин		
		Денна форма навчання		Заочна форма навчання
		всього	згідно розкладу	всього
Лекція 1	Внесок різних психологічних шкіл у розуміння сутності конфлікту	2	тиждень чисельника	2
Практичне заняття 1	Психоаналіз, когнітивізм та інші психологічні напрямки щодо сутності конфлікту.	4	тиждень знаменника	2
Самостійна робота		8	щотижня	14
Лекція 2	Поняття, функції і структура конфлікту. Психологічні механізми виникнення та динаміки конфлікту	2	тиждень чисельника	2
Практичне заняття 2	Поняття, функції конфлікту. Аналіз конфлікту за його структурою. Причини виникнення конфліктів. Аналіз соціально-психологічних факторів їх виникнення.	4	тиждень знаменника	2
Самостійна робота	Опрацювання навчальних джерел Проаналізувати критерії відмінностей між науковою і побутовою психологією	6	щотижня	14
Лекція 3	Класифікація конфліктів. Характеристика міжособистісних конфліктів.	2	тиждень чисельника	
Практичне заняття 3	Міжособистісні конфлікти: причини, чинники, соціально-психологічні феномени, способи вирішення.	4		
Самостійна робота	Визначити і проаналізувати спектр можливих складностей в дотриманні принципу компетентності та об'єктивності	8		10
Лекція 4	Особливості внутрігрупових та між групових конфліктів	2		
Практичне заняття 4	Внутрігрупові конфлікти: психологічні детермінанти, динаміка, способи вирішення. Особливості між групових конфліктів	4		

Форми організації освітнього процесу	Тема	Кількість годин		
		Денна форма навчання		Заочна форма навчання
		всього	згідно розкладу	всього
Самостійна робота	Опрацювати процедурні норми Етичного кодексу України та інших країн	6		10
Лекція 5	Внутрішньоособистісний конфлікт	2		
Практичне заняття 5	Причини, сутність та особливості внутрішньо особистісних конфліктів.	4	тиждень знаменника	
Самостійна робота	Опрацювання навчальних джерел	6	щотижня	10
Лекція 6	Характеристика способів управління конфліктами	2	тиждень чисельника	
Практичне заняття 6	Основні способи управління конфліктами. Етапи вирішення конфліктів. Способи оцінки ефективності способу вирішення конфлікту.	4	тиждень знаменника	
Самостійна робота	Опрацювання навчальних джерел Витоки та психологічне обґрунтування тайм-менеджменту	6	щотижня	10
Лекція 7	Прийоми ефективного спілкування	2	тиждень чисельника	
Практичне заняття 7	Комунікативні бар'єри в спілкуванні. Прийоми та техніки ефективного спілкування та емпатичного слухання. Поняття комунікативної компетентності, її складові.	4	тиждень знаменника	
Самостійна робота	Опрацювання навчальних джерел Визначити психологічні підходи до розгляду феномену прокрастинації	8	щотижня	14
Лекції		14		4
Практичні		28		4
Самостійна робота		48		82

5. Види і зміст контрольних заходів

Форми організації освітнього процесу	Вид контрольного заходу	Зміст контрольного заходу*	Критерії оцінювання та термін виконання*	Усього балів
Поточний контроль				
Теоретичне завдання	Усне опитування		Критерії оцінювання подано у СЕЗН ЗНУ на платформі Moodle. Термін проведення за розкладом - щотижня	2
Практичне заняття 1	Формувальне пряме оцінювання	Участь у дискусії		4
Теоретичне завдання	Усне опитування			2
Практичне заняття 2	Групова робота, виступи	Формувальне пряме оцінювання		4
Практичне заняття 3	Формувальне пряме оцінювання	Запитання, дискусії		4

Форми організації освітнього процесу	Вид контрольного заходу	Зміст контрольного заходу*	Критерії оцінювання та термін виконання*	Усього балів
Практичне заняття 4	Формувальне пряме оцінювання	Проблемні запитання, дискусії		4
Теоретичне завдання	Усне опитування			2
Практичне заняття 5	Групове обговорення, виступи	Формувальне пряме оцінювання		4
Практичне заняття 6	Формувальне пряме оцінювання	Дискусії, проблемні запитання		4
Практичне заняття 7	Формувальне пряме оцінювання	Участь у дискусії, проблемні запитання		4
Самостійна робота	Формувальне пряме оцінювання	Завдання до самостійної роботи		4
Самостійна робота	Формувальне пряме оцінювання	Завдання до самостійної роботи		4
Самостійна робота	Формувальне пряме оцінювання	Завдання до самостійної роботи	4	
Тестування	Формувальне пряме оцінювання, самооцінювання	Атестація 1	Кількість правильних відповідей. Термін: протягом семестру, окрім періоду контрольних заходів	7
Тестування	Формувальне пряме оцінювання, самооцінювання	Атестація 2		7
Усього за поточний контроль	29			60
Підсумковий контроль				
Екзамен	Індивідуальні завдання	Виконання та захист індивідуального завдання, відповідь на контрольні запитання	Терміни виконання та критерії оцінювання подано у СЕЗН ЗНУ на платформі Moodle	20
	Підсумкове оцінювання теоретичних знань	Підсумковий тест. Зміст навчальної дисципліни	Критерії оцінювання подано у СЕЗН ЗНУ на платформі Moodle. Термін виконання за розкладом екзаменів	20
Усього за підсумковий контроль	2			40

Шкала оцінювання ЗНУ: національна та ECTS

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

6. Основні навчальні ресурси

Рекомендована література

Основна

1. Мельничук С.Л. Теоретичний аналіз основ внутрішньо особистісних конфліктів. Дніпровський науковий часопис публічного управління, психології, права. №1. 2022. С.81-85
2. Нагаєв В.М. Управління конфліктами та комунікаціями : навчально-методичний посібник для самостійного (дистанційного) вивчення дисципліни студентами другого (магістерського) рівня вищої освіти денної та заочної форм навчання, спеціальності 073 «Менеджмент» / Держ. біотехн. ун-т ; Уклад. В.М. Нагаєв. – Харків : КП «Міська друкарня», 2022. – 64 с.
3. Партико Н. Основи конфліктології Львів: Львівська політехніка, 2021, 156 с.
4. Пентлюк М. І., Маруніч І. І., Гайдаєнко І. В. Конфліктологія: навч. посіб. Київ: Центр навч. літ., 2019. 324 с.
5. Петрінко В.С. Конфліктологія: курс лекцій, енциклопедія, програма, таблиці. Навчальний посібник. Ужгород: Видавництво УжНУ «Говерла», 2020. 360 с.

Додаткова:

6. Білоконенко Л. А. Б 61 Українськомовний міжособистісний конфлікт (стилістика, моделі комунікації, запобігання) : монографія. 2-е вид., перероб. і допов. Кривий Ріг, 2019. 185 с.
7. Капітоненко М. Міжнародні конфлікти: монографія. Київ: Либідь, 2014. 352 с
8. Матвійчук Т. Ф. Конфліктологія: навчально-методичний посібник / Т. Ф. Матвійчук. – Львів : Вид-во «ГАЛИЧ-ПРЕС», 2018. - 76 с.
9. Сивогракова З. А., Алексеєнко Н. В. Психологія конфліктів. Соціально-психологічний вимір управління конфліктами: Конспект лекції. – Харків: УкрДУЗТ, 2020. – 52 с.
10. Ющишина Л.О. Конфлікт-менеджмент : курс лекцій (електронне видання). Луцьк: Волинський національний університет імені Лесі Українки, 2020. 147 с.
11. Менеджмент соціальних конфліктів: методичні рекомендації [О. В. Івачевська, Н. С. Малєєва, І. В. Петренко, О. Г. Цукур] / за наук. ред. І. В. Петренко; Національна академія педагогічних наук України, Інститут соціальної та політичної психології, 2020. 77 с.

Електронні ресурси:

1. Хрестоматія по конфліктології - http://www.gumer.info/bibliotek_Buks/Psihol/Konflikt/20.php

7. Регуляції та політики курсу

Відповідальність здобувача освіти: Ознайомитися з сторінкою дисципліни на платформі СЕЗН ЗНУ, а саме з: загальними розділами сторінки, термінами виконання завдань, тестів, формами контролю. Підтвердити вивчення рекомендацій «Загальні поради здобувачу освіти» (обов'язково). Гарантувати якість й самостійне виконання навчальних завдань. Присутність та активність на лекціях й практичних заняттях.

Виконання навчального плану дисципліни передбачає системну присутність здобувачів освіти на лекційних і практичних заняттях, своєчасне проходження передбачених форм контролю та виконання завдань для самостійної роботи. Відвідування практичних занять є обов'язковим.

Здобувачі, що навчаються за індивідуальним графіком виконують завдання відповідно термінів подання завдань, що розміщені на платформі СЕЗН ЗНУ у модулі: «Для здобувачів освіти, які навчаються за індивідуальним графіком».

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/уабук4ад>. Декларація академічної доброчесності здобувача вищої освіти (додається в обов'язковому порядку до письмових кваліфікаційних робіт, виконаних здобувачем, та засвідчується особистим підписом): <https://tinyurl.com/у6wzzlu3>. Письмові роботи, що виконуються здобувачами освіти можуть бути перевірені на наявність плагіату за допомогою спеціалізованого програмного забезпечення. Усі запозичення та цитування **обов'язково** мають бути оформлені за допомогою посилань на використані джерела з наведенням наприкінці роботи списку джерел, на які подано посилання. Список оформлюється відповідно вимог Національного стандарту України ДСТУ 8302:2015. Приклади оформлення: <http://library.znu.edu.ua//2018/priklady-26-11-18-converted.pdf>.

Письмові роботи. Здобувачам освіти пропонується виконання завдань для самостійної роботи. Під час оформлення робіт необхідно обов'язково вказувати прізвище та ініціали, шифр академічної групи, назву дисципліни та завдання, що виконується. Пріоритетним під час виконання завдань є самостійність мислення, формулювання власних думок і висновків, неупереджений і відповідальний аналіз чужих думок і текстів, максимальне дотримання норм Кодексу академічної доброчесності Запорізького національного університету.

Формати комунікації між викладачем і здобувачами вищої освіти: в аудиторії під час лекційних, за допомогою повідомлень у СЕЗН ЗНУ на платформі Moodle, на запланованих консультаціях з дисципліни. Відповіді на запити здобувачів освіти через повідомлення в СЕЗН ЗНУ надаються викладачем впродовж трьох робочих днів, якщо вказано: прізвище та ініціали, шифр академічної групи, дисципліна та форма навчання.

Використання мобільних телефонів, планшетів та інших гаджетів під час лекційних та практичних занять має бути обґрунтовано освітньою діяльністю здобувача освіти. Обов'язковим є застосування режиму «БЕЗ ЗВУКУ» протягом всього аудиторного заняття.

ДОДАТКОВА ІНФОРМАЦІЯ

Місія Запорізького національного університету полягає у формуванні європейського простору освіти, науки і культури європейського рівня, здатного активно впливати на громадську думку, забезпечувати соціальне прогнозування у різних сферах на основі фундаментальних і прикладних наукових досліджень. Запорізький національний університет відіграє важливу роль у розвитку економіки, державних інституцій та громадянського суспільства, надаючи їм знань, компетентностей та ідей, необхідних для забезпечення економічного, політичного та соціального розвитку і зростання.

ГРАФІК ОСВІТНЬОГО ПРОЦЕСУ доступний за адресою: <https://tinyurl.com/yckze4jd>.

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

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

ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТІВ. Порядок і процедури врегулювання конфліктів, пов'язаних із корупційними діями, зіткненням інтересів, різними формами дискримінації, сексуальними домаганнями, міжособистісними стосунками та іншими ситуаціями, що можуть виникнути під

час навчання, регламентуються Положенням про порядок і процедури вирішення конфліктних ситуацій у ЗНУ: <https://tinyurl.com/57wha734>. Конфліктні ситуації, що виникають у сфері стипендіального забезпечення здобувачів вищої освіти, вирішуються стипендіальними комісіями факультетів, коледжів та університету в межах їх повноважень, відповідно до: Положення про порядок призначення і виплати академічних стипендій у ЗНУ: <https://tinyurl.com/yd6bq6p9>; Положення про призначення та виплату соціальних стипендій у ЗНУ: <https://tinyurl.com/y9r5dpwh>.

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

УПОВНОВАЖЕНА ОСОБА З ПИТАНЬ ЗАПОБІГАННЯ ТА ВИЯВЛЕННЯ КОРУПЦІЇ Запорізького національного університету: **Банах Віктор Аркадійович**

Електронна адреса: v_banakh@znu.edu.ua

Гаряча лінія: тел. (061) 227-12-76, факс 227-12-88

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 ЗНУ на платформі MOODLE: <https://moodle.znu.edu.ua>

Якщо забули пароль/логін, відправте листа з темою «Забув пароль/логін» за адресою: moodle.znu@znu.edu.ua.

У листі вкажіть: прізвище, ім'я, по-батькові українською мовою; шифр групи; електронну адресу.

Якщо ви вказували електронну адресу в профілі СЕЗН ЗНУ на платформі Moodle, 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>