

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

ЗАТВЕРДЖУЮ

Декан факультету факультету
фізичного виховання, здоров'я і
туризму

Маліков М.В.

(підпис)

(ініціали та прізвище)

« 21 » 01 2026 р.

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
Основи комунікації у сфері обслуговування

(назва навчальної дисципліни)

підготовки бакалаврів

(назва освітнього ступеня)

денної та заочної форм здобуття освіти

освітньо-професійна програма Готельно-ресторанна справа

(назва)

спеціальності J2 Готельно-ресторанна справа і кейтеринг

(шифр, назва спеціальності)

галузі знань J Транспорт і послуги

(шифр і назва)

ВИКЛАДАЧ: доктор педагогічних наук, професор Маковецька Н.В.

(ПІБ, науковий ступінь, вчене звання, посада)

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

Протокол №6 від "20" січня 2026 р.
Завідувач кафедри

Погоджено
Гарант освітньо-професійної програми

Маковецька Н.В.
(ініціали, прізвище)

Борозенко А.В.
(ініціали, прізвище)

2026 рік



Зв'язок з викладачем (викладачами):

Е-mail: natalia.v.mak@gmail.com

Телефон: +380663373713

Інші засоби зв'язку: *Viber, Facebook Messenger, WhatsApp, Telegram*

Кафедра: туризму, рекреації та готельно-ресторанної справи (каб. 302 4 корпус ЗНУ)

1. Опис навчальної дисципліни

Метою викладання навчальної дисципліни «Основи комунікації в сфері обслуговування» є, виходячи із концепції комунікації як мети і засобу передачі інформації, навчання майбутніх фахівців сфери обслуговування взаємодії у професійній діяльності, а також закладення основних знань про комунікації в понятійному і функціонально-дієвому планах. Основними завданнями вивчення дисципліни є: теоретична та практична підготовка студентів з питань: засобів передачі інформації, структури комунікації; ефективної комунікації у сфері обслуговування; комунікативної компетентності студентів; форм і методів взаємодії; підвищення культури спілкування. Предметом вивчення дисципліни є процеси взаємодії між учасниками туристичного ринку та методи ефективного обміну інформацією між туристичними компаніями, клієнтами, партнерами і державними установами.

Вивчення дисципліни «Основи комунікації у сфері обслуговування» є надзвичайно важливим для бакалаврів, які спеціалізуються на готельно-ресторанному бізнесі. Ця дисципліна надає студентам необхідні знання та навички для ефективної взаємодії з клієнтами, партнерами та колегами, що є ключовим фактором у забезпеченні високого рівня обслуговування та конкурентоспроможності підприємств. Формування вмінь ефективно спілкуватися, слухати та розуміти потреби клієнтів сприяє підвищенню якості обслуговування та задоволеності клієнтів. Знання основ комунікації допомагає студентам адаптуватися до реальних умов роботи в сфері обслуговування, де ефективна комунікація є запорукою успіху. У глобалізованому світі важливо розуміти культурні особливості клієнтів з різних країн, що дозволяє надавати послуги, які відповідають їхнім очікуванням та стандартам.

2. Паспорт навчальної дисципліни

Нормативні показники	денна форма здобуття освіти	заочна форма здобуття освіти
Статус дисципліни	Обов'язкова	
Семестр	2-й	2-й
Кількість кредитів ECTS	3	
Кількість годин	90	
Лекційні заняття	14 год.	2 год.
Семінарські заняття	14 год.	2 год.
Практичні заняття	16 год.	
Лабораторні заняття	-	-
Самостійна робота	46 год.	86 год.
Консультації	1 раз на тиждень, формат проведення: за розкладом особисто к.302 4 корпус; дистанційно на платформі ZOOM	
Вид підсумкового семестрового контролю:	Екзамен	
Посилання на електронний курс у СЕЗН ЗНУ (платформа Moodle)	https://moodle.znu.edu.ua/course/view.php?id=13305	



2. Методи досягнення запланованих освітньою програмою компетентностей і результатів навчання

Результати навчання та компетентності	Методи навчання / форми і методи Оцінювання
<p>Результати навчання:</p> <p>РН 03. Вільно спілкуватися з професійних питань державною та іноземною мовами усно і письмово.</p> <p>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.</p> <p>РН 08. Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами готельних та ресторанних послуг.</p> <p>РН 17. Аргументовано відстоювати свої погляди у розв'язанні професійних завдань при організації ефективних комунікацій зі споживачами та суб'єктами готельного та ресторанного бізнесу.</p> <p>РН 19. Діяти у відповідності з принципами соціальної відповідальності та громадянської свідомості.</p> <p>РН 20. Розуміти вимоги до діяльності за спеціальністю, зумовлені необхідністю забезпечення сталого розвитку України, її зміцнення як демократичної, соціальної, правової держави.</p> <p>РН 27. Володіти знаннями і вміннями створення сприятливого психологічного середовища в умовах воєнного та повоєнного часу.</p> <p>Компетентності:</p> <p>К 4. Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій.</p> <p>ЗК 5. Здатність працювати в команді.</p> <p>ЗК 6. Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово.</p> <p>ЗК 7. Цінування та повага різноманітності та мультикультурності.</p> <p>ЗК 10. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.</p> <p>СК 1. Розуміння предметної області і специфіки професійної діяльності.</p> <p>СК 4. Здатність формувати та реалізовувати ефективні зовнішні та внутрішні комунікації на підприємствах сфери гостинності, навички взаємодії.</p>	<p>Методи навчання:</p> <p>Пояснювально-ілюстративний метод; метод проблемного викладання, частково-пошуковий, дослідницький методи.</p> <p>Поточні контрольні заходи: методи: усні (виступи на практичних заняттях, усне опитування, діалог, колегіальне, самоконтроль), письмові (ситуаційні завдання, тести), перевірка уміння публічно подавати певний матеріал (презентації, виступи, обговорення, рецензії).</p> <p>Підсумкові контрольні заходи: індивідуальні завдання (аналітичні огляди, презентації, виступи з доповіддю); екзамен: виконання тестових завдань.</p>



3. Зміст навчальної дисципліни

Змістовий модуль 1. Особливості процесу комунікації, його види.

Майстерність у спілкуванні. Проблеми та практика спілкування. Вміння переконувати та впливати на людей. Три комунікаційні інструменти для досягнення я успіху. Гнучкість у побудові відносин. Модель людської поведінки. «Чотири темпераменти». Основні характеристики типів особистості. Методи виходу з конфліктів. Тест «Типологія особистості DISC». Процес та види комунікації. Комунікація як форма спілкування. Процес комунікації. Види, форми та структура комунікації. Комунікативні стратегії. Загальна характеристика стратегії. Види стратегій. Стратегічний сценарій. Шість принципів постановки цілей. Ділові стратегії управління спілкуванням. Невербальна комунікація. Експресія як внутрішній світ людини. Мова жестів у комунікації. Голос і мімік як інструменти комунікації. Вербальна комунікація. Мова, мовлення, свідомість. Роль мови в комунікації. Слова як цінність особистості. Мистецтво легкої розмови.

Змістовий модуль 2. Особливості ділової комунікації.

Діловий стиль і манери спілкування. Діловий стиль спілкування. Принциповість у спілкуванні. Проблеми в комунікації. Фактори, які впливають на спілкування. Техніки привертання уваги. Комунікативна культура. Зміст. Сприятливий психологічний клімат. Реакція на психологічне каміння. Реакція на запитання. Управління емоціями. Правила спарингу в комунікації. Службове спілкування. Етика ділового спілкування. Службовий етикет. Принципи оптимізації службових відносин. Комунікативні методи управлінського впливу. Шукайте наставників, шукайте учнів.

Змістовий модуль 3. Конфліктні ситуації у комунікації.

Специфіка конфлікту в комунікації. Сутність конфлікту. Види конфліктів. Стреси, неврози, кризи. Страх як причина конфлікту. Методи усунення напруги. Результативний конфлікт. Пастки конфлікту. Стратегії врегулювання конфлікту. Компетентна поведінка у конфлікті. Звички успішних організацій. Перетворення конфлікту на результат.

Змістовий модуль 4. Імідж у різних ситуаціях комунікації.

Імідж ділової людини. Сутність та зміст іміджу. Діловий одяг. Візитні карточки. Ділові подарунки. Розробіть свій бренд. Демонструйте свій бренд. Чотири принципи, на яких ґрунтуються стосунки. Ділова зустріч. Як домовитися про ділову зустріч? Керівні принципи ділової зустрічі. Правила поведінки ділових зустрічей. Успіх ділової зустрічі. Ділові прийоми. Правила ділових прийомів. Організація та проведення ділових прийомів із розсадкою. Види прийомів – міжнародна практика. Встановлюйте зв'язки з впливовими людьми. Ділові листи. Цілі ділового листа. Стиль ділового листа. Реквізити ділового листа. Спілкування в умовах цифрової ери. Цілі ділового листа. Стиль ділового листа. Реквізити ділового листа.

ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Силабус навчальної дисципліни

5. Зміст лекційних занять



№ змістового модуля	Назва теми	Кількість Годин		Згідно з Розкладом
		о/д.ф.	з.ф.	
1	Майстерність у спілкуванні. Процес та види комунікації.	2	1	1 раз на 2 тижні по знаменнику
1	Комунікативні стратегії. Вербальні та невербальні комунікації.	2		
2	Діловий стиль і манери спілкування. Комунікативна культура.	2		
3	Специфіка конфлікту в комунікації.	2		
4	Імідж ділової людини.	4		
4	Ділова зустріч. Ділові прийоми. Ділові листи.	2	1	
Разом		14	2	

6. Теми практичних, семінарських занять

№ змістового модуля	Назва теми	Кількість Годин		Згідно з Розкладом
		о/д.ф.	з.ф.	
1	Модель людської поведінки. «Чотири темпераменти». Основні характеристики типів особистості. Методи виходу з конфліктів. Тест «Типологія особистості DISC».	4	1	1 раз на тиждень
1	Види стратегій. Стратегічний сценарій. Шість принципів постановки цілей. Ділові стратегії управління спілкуванням.	2		
1	Експресія як внутрішній світ людини. Мова жестів у комунікації. Голос і мімік як інструменти комунікації. Мова, мовлення, свідомість. Роль мови в комунікації. Слова як цінність особистості. Мистецтво легкої розмови.	2		
2	Діловий стиль спілкування. Техніки привертання уваги.	4		
2	Сприятливий психологічний клімат. Реакція на психологічне каміння. Реакція на запитання.	2		
2	Комунікативні методи управлінського впливу.	2		
3	Методи усунення напруги.	4		
3	Пастки конфлікту.	2		
3	Стратегії врегулювання конфлікту. Компетентна поведінка у конфлікті. Звички успішних організацій.	2		
4	Діловий одяг. Візитні карточки. Ділові подарунки.	2		
4	Керівні принципи ділової зустрічі. Правила поведінки ділових зустрічей. Успіх ділової зустрічі.	2		
4	Правила ділових прийомів. Цілі ділового листа.	2		
Разом		30	2	



7. Самостійна робота

№ змістового модуля	Питання для самостійного опрацювання	Кількість Годин	
		о/д.ф.	з.ф.
1	Аргументуйте свої думки щодо основних характеристик типів особистості. Пояснити поведінкові відмінності між ними.	6	10
1	Схарактеризувати роль мови в комунікації. Розкрити сутність експресії як внутрішнього світ людини, роль мови жестів у комунікації, голосу і міміки як інструментів комунікації.	6	12
2	Розкрити особливості ділового стилю спілкування, техніки привертання уваги. Пояснити власну точку зору щодо комунікативних методів управлінського впливу.	6	10
2	Розкрити характерні риси сприятливого психологічного клімату Схарактеризувати можливі реакції на психологічне каміння, різні за змістом запитання.	6	12
3	Визначити особливості різних методів усунення напруги. Аргументувати шляхи усунення пасток конфлікту.	6	10
3	Сформулювати можливі стратегії врегулювання конфлікту Висвітлити варіанти поведінки у конфлікті.	6	12
4	Визначити шляхи створення іміджу - діловий одяг, візитні карточки, ділові подарунки тощо. Схарактеризувати правила поведінки у процесі ділових зустрічей.	6	10
4	Висвітлити власну думку щодо шляхів забезпечення успіху ділових зустрічей. Схарактеризувати особливості ділової документації іміджевого характеру.	4	10
Разом		46	86



8. Види і зміст поточних контрольних заходів

№ змістового модуля	Вид поточного контрольного заходу	Зміст поточного контрольного заходу*	Критерії оцінювання та термін виконання	Усього балів
1	Практичне завдання (2 завдання: інтерактивна вправа, письмова контрольна робота)	Виконання письмового завдання на практичних заняттях – відповіді на 4 питання. Проведення інтерактивної вправи «Асоціація» на практичних заняттях.	Письмова контрольна робота – по 2 бали за кожне питання (8 балів). Інтерактивна вправа – 7 балів	
Усього за ЗМ 1 контр. заходів	2			15
2	Практичне завдання (2 завдання: вікторина, інтерактивна вправа)	Усне опитування-вікторина на практичних заняттях – відповіді на 4 запитання. Проведення інтерактивної вправи «Карта вражень»	Вікторина – по 2 бали за кожне питання (8 балів). Інтерактивна вправа – 7 балів	
Усього за ЗМ 2 контр. заходів	2			15
3	Самостійне завдання (2 завдання: тестування, презентація)	Виконання тестів на практичних заняттях – відповіді на 4 запитання тесту. Представлення самостійно розробленої презентації за наданою тематикою на практичних заняттях.	Тестування – по 2 бали за кожне питання (8 балів). Презентація – 7 Балів	
Усього за ЗМ 3 контр. заходів	2			15
4	Практичне завдання (2 завдання: інтерактивна вправа, письмова контрольна робота)	Виконання письмового завдання на практичних заняттях – відповіді на 4 питання. Проведення інтерактивної вправи «Аналіз передумов» на практичних заняттях.	Письмова контрольна робота – по 2 бали за кожне питання (8 балів). Інтерактивна вправа – 7 балів	
Усього за ЗМ 4 контр. заходів	2			15
Усього за змістові модулі контр. заходів	8			60



9. Підсумковий семестровий контроль

Форма	Види підсумкових контрольних заходів	Зміст підсумкового контрольного заходу*	Критерії Оцінювання	Усього балів
1	2	3	4	5
Екзамен	Індивідуальне Завдання	Виконання індивідуального завдання із заданої теми, презентаційний (графічний, наочний) матеріал, аудіо- та відеоматеріал, знання дослідженого матеріалу та здатність самостійно проаналізувати та ґрунтовно схарактеризувати матеріал дослідження.	Індивідуальне завдання – максимально 20 балів.	20
	Контрольне завдання	Відповідь на 5 запитань письмово.	Контрольні питання – по 4 бали за кожне питання.	20
Усього балів				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)		



10. Рекомендована література

Основна:

1. Антипцева А. Комунікативний менеджмент : навч.-метод. посіб. Харків, 2013. 53 с.
2. Воронкова В.Г., Беліченко А.Г., Мельник В.В. Етика ділового спілкування : навч. посіб. Київ, 2017. 312 с.
3. Жигайло Н. І. Комунікативний менеджмент : навч. посіб. Львів : Львівський національний університет імені Івана Франка, 2012. 368 с
4. Жигайло Н. І. Психологія : навч. посіб. Львів : Сполом, 2013. 264 с.
5. Кудла Н.Є. Менеджмент туристичного підприємства : підручник. Київ : Знання, 2012. 343 с.
6. Менеджмент і маркетинг туризму : навч. посіб. / Афонченкова Т.М. та ін.; за заг. ред.. О.Є. Лугініна. Київ: Ліра-К, 2012. 364 с.
7. Професійні комунікації : навч. посіб. «Ділове спілкування» / уклад. О. М. Жук, Л.Ю. Тиха. Луцьк : Луцький НТУ, 2016. 112 с.
8. Чистіліна Т. О. Етика та естетика : навч. посіб. Київ : ЦУЛ, 2017. 304 с.

Додаткова:

1. Дахігг Ч. Сила звички ; пер. з англ. Г. Лелів. Нью-Йорк : Random House, 2012. 400 с.
2. Коулман П. Т. Результативний конфлікт ; пер. з англ. І. Софієнко. 2-ге вид. Київ : Наш формат, 2017. 312 с.
3. Кушнір Р. О. Великий оратор, або як говорити так щоб вам аплодували стоячи. Дрогобич : Коло, 2013. 258 с.
4. Пинк Д. Драйв: что на самом деле нас мотивирует. Киев : Альпина Паблишер, 2013. 311 с.
5. Роберт А. Ром. Позитивная типология личности. Киев : «Интернет Сервисез Интренэшил», 2010. 196 с.
6. Трейсі, Брайан. Як керують найкращі. [Як одержати максимум від себе та інших. Секрети, перевірені на практиці]; пер. з англ. Р. Клочка. Харків : Клуб сімейного дозвілля, 2017. 208 с.
7. Феррацці К. Ваш надійний тил. Як налагодити зв'язки, що приведуть до успіху; пер. з англ. Д. Кушніра. Нью-Йорк, 2014. 400 с.
8. Феррацці К. Ніколи не їжте наодинці та інші секрети успіху завдяки широкому колу знайомств; пер. з англ. І. Грипи. Нью-Йорк, 2014. 400 с.
9. Чан Кім В. Стратегія блакитного океану. Бостон, 2015. 288 с.



Інформаційні джерела

1. Закон України «Про туризм» (зі змінами №324/95-ВР від 15.09.1995 редакція від 16.10.2020). URL: https://urst.com.ua/act/pro_turyzm
2. Вербальна комунікація: вікіпедія. URL: <https://uk.wikipedia.org/wiki/> (дата звернення 26.08.2021)
3. Вербальна комунікація: навч. матеріали он-лайн: психологія. URL: http://pidruchniki.com/1514020537285/psihologiya/verbalna_komunikatsiya
4. Вербальна та невербальна комунікація: навч. матеріали он-лайн : менеджмент. URL: <http://pidruchniki.com/85119/>
5. Види комунікацій в організації: теорія організації та організаційна поведінка менеджмент. URL: <http://stud.com.ua/39779/>

12. Регуляції і політики курсу

Відвідування занять. Регуляція пропусків.

Відвідування усіх занять є обов'язковим. Відпрацювання пропущених занять здійснюється згідно з графіком.

Політика академічної доброчесності

Під час перевірки робіт студентів додержання політики академічної доброчесності здійснюватиметься згідно з «Кодексом академічної доброчесності Запорізького національного університету» <http://surl.li/xgfnso>

Використання комп'ютерів/телефонів на занятті

Під час занять користуватися мобільними телефонами, ноутбуками, планшетами та іншими персональними гаджетами можна за умов виконання завдань.

Визнання результатів неформальної/інформальної освіти

Процедуру врахування результатів, отриманих здобувачем за рахунок неформальної/інформальної освіти буде організовано згідно з «Положенням Запорізького національного університету про порядок визнання результатів навчання, здобутих шляхом неформальної та/або інформальної освіти (нова редакція)» <http://surl.li/zeitdb>

Комунікація

Комунікація викладача зі студентами: електронна пошта, Moodle, ZOOM, мобільний зв'язок.



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/y6wzslu3>.

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 методикку 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/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/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



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.

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>