# ВИРОБНИЧА ПРАКТИКА

**Викладач:** Конох Андрій Анатольйович

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

[**E-mail:**ntv-tour@i.ua](mailto:ntv-tour@i.ua)

**Телефон:** +38( 095) 2348600, +38 (061) 2287574 (кафедра)

**Інші засоби зв’язку**: Viber, WhatsApp, Telegram

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Освітня програма, рівень вищої освіти:** | | Туризм Бакалавр | | | | | |
| **Статус дисципліни:** | | Обов’язкова компонента циклу професійної підготовки спеціальності | | | | | |
| **Кредити ECTS** | 9 | **Навч. рік:** | 2023-2024 | **Рік**  **навчання** | 3 | **Тижні** | 6 |
| **Кількість годин** | 270 | **Кількість змістових модулів1** |  | **Самостійна робота 270** | | | |
| **Вид контролю:** | | Диф. залік | |  | | | |
| **Консультації:** *четверг з 13:00 до 14:00, 4 корпус, ауд. 306* | | | | | | | |

# ОПИС КУРСУ

***Метою*** виробничої практики є ознайомлення студентів із обов’язками менеджерів з туризму, а також навчання виконанню обов’язків помічника менеджера з туризму, одержання конкретного уявлення про технологію і організацію процесу обслуговування споживачів та продажу туристичного продукту.

Пріоритетними ***завданнями***практики є:

* вчитися працювати як у вітчизняному, так і міжнародному середовищі;
* вчитися позитивно ставитись до несхожості інших культур, різноманітності та мультикультурності середовища;
* вчитися доброзичливо спілкуватись як з клієнтами туристичних підприємств, так і з колегами;
* вчитися брати участь у комплексному туристичному обслуговуванні клієнтів туристичного підприємства;
* вчитися визначати індивідуальні туристичні потреби клієнтів;
* вчити продавати та популяризувати туристичний продукт.
* ознайомитися з професійними вимогами до фахівців туристичного підприємства, необхідними практичними вміннями і навичками;
* ознайомитися с документообігом та фінансовими документами туристичного підприємства;
* ознайомитися з сучасним процесом обслуговування, організацією робочих місць, відділів і служб туристичного підприємства ;
* дослідити структуру підприємства;
* організувати своє робоче місце;
* вчитися аналізувати організацію роботи туристичного підприємства та вносити пропозиції щодо поліпшення роботи.

# ОЧІКУВАНІ РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ

**Компетентності** відповідно освітньої програми, якими повинен оволодіти студент під час проходження практики:

ЗК 1. Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово. ЗК 2. Здатність спілкуватися іноземною мовою.

ЗК 3. Навички міжособистісної взаємодії.

ЗК 4. Здатність працювати в команді та автономно.

ЗК 5. Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями.

ЗК 6. Здатність працювати у міжнародному середовищі на основі позитивного ставлення до несхожості до інших культур, поваги до різноманітності та мультикультурності.

ЗК 7. Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій. ЗК 8. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

СК 1. Розуміння процесів організації туристичних подорожей і комплексного туристичного обслуговування (готельного, ресторанного, транспортного, екскурсійного, рекреаційного).

СК 2. Здатність забезпечувати безпеку туристів у звичайних та складних форс-мажорних обставинах. СК 3. Здатність визначати індивідуальні туристичні потреби, використовувати сучасні технології обслуговування туристів та вести презентаційну роботу з продажу туристичного продукту.

СК 4. Вміння використовувати навики продажу туристичного продукту, оформлення договорів на туристичне обслуговування, оформлення фінансової та звітної документації.

СК 5. Вміння використовувати навики спілкування с заперечуваннями та скаргами клієнтів туристичного підприємства.

У разі успішного проходження виробничої практики студенти **зможуть:**

1. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення законодавства, національних і міжнародних стандартів, що регламентують діяльність туристичних підприємств та підприємств партнерів вітчизняних та міжнародних: заходів розміщення і харчування, а також роботу транспортних, трансферних та страхових компаній.
2. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з організації діяльності, документообіг та фінансової документації туристичних підприємств, організації обслуговування клієнтів і продажу туристичних продуктів.
3. Вільно спілкуватися з професійних питань державною та іноземною мовами усно і письмово.
4. Вміти використовувати сучасні системі пошуку та он-лайн бронювання туристичних продуктів, авіаквитків, засобів розміщення та страхових продуктів.
5. Знати, розуміти і вміти використовувати і інформаційні технології для проведення маркетингових досліджень та рекламних заходів туристичного підприємства.
6. Вміти застосування інформаційних технологій, PR та інноваційних технологій, проводити рекламну діяльність у соціальних мережах та різноманітних рекламних носіях.
7. Організовувати процес обслуговування клієнтів туристичного підприємства згідно корпоративних стандартів туристичного підприємства.
8. Застосовувати навички продуктивного спілкування з клієнтами туристичного підприємства та вміти працювати с запереченнями, скаргами та пропозиціями.
9. Вміти враховувати індивідуальні потреби та інтереси клієнтів туристичних підприємств.
10. Ознайомитися з організаційною структурою туристичного підприємства та посадовими інструкціями, а також з організацією бізнес процесів.
11. Презентувати власні ідеї і розробки, аргументувати свої пропозиції щодо розвитку бізнесу.

# ОСНОВНІ НАВЧАЛЬНІ РЕСУРСИ

*Методичні рекомендації щодо проходження виробничої практики та оцінювання її результатів зазначаються в робочій програмі практики.*

# КОНТРОЛЬНІ ЗАХОДИ

Робочою програмою практики передбачено навчання студентів самостійного вирішення типових завдань згідно з базами практик і посадами, на яких вони її проходять.

# Завдання виробничої практики туристичного підприємстві:

1. Загальна характеристика туристичного підприємства та його організаційна структура:
   1. Характеристика закладу: назва, юридична та поштова адреса, форма власності, організаційно- правова форма діяльності, система оподаткування, засновники або власники, розташування, зручність паркування, зручність розміщення громадського транспорту, вказівники проходу, транспортний та пішохідний потік, цільова аудиторія споживачів, режим роботи та вихідні.
   2. Екстер’єр та інтер'єр туристичного підприємства: вхідна група, вивіска, ремонт приміщення, меблі, організація робочих міст, офісна техніка та обладнання, куточки споживачів, уставних документів та акційних пропозицій, тощо.
   3. Організаційно-управлінська структура: основні підрозділи туристичного підприємства, посадові інструкції їх характеристика та взаємозв'язок.
2. Організація послуг туристичного підприємства:
   1. Документообіг, взаєморозрахунки, що регулюють права, обов’язки між споживачем (клієнтом) і постачальником послуг (туристичним підприємством).
   2. Документообіг, взаєморозрахунки та фінансові звіти , що регулюють права, обов’язки між споживачем послуг (туристичним підприємством) та постачальником послуг (туристичним оператором).
   3. Корпоративні стандарти продажу туристичних послуг, оформлення договорів, проведення оплат, видача туристичних пакетів і ваучерів, проведення консультацій і інструкцій щодо проведення туристичної подорожі.
   4. Організація надання додаткових послуг: бронювання наземного обслуговування та засобів розміщення, продаж авіаквитків, автобусних, залізничних квитків, бронювання трансферів, автомобілів, оформлення страхових полісів, оформлення віз, інформаційна підтримка, тощо.
   5. Організація рекламних та маркетингових засобів з метою просування послуг туристичного підприємства.
   6. Планування робочого дня у вигляді чек листа і виконання бізнес процесів (підготовка та розміщення «гарячих» і вигідних пропозицій в соціальних мережах, месенджерах, на рекламних площадках, прямі телефонні дзвінки клієнтам, вітання клієнтів зі святами та урочистими подіями, реклама та просування туристичних продуктів, тощо).
   7. Застосування сучасних інформаційних технологій в туристичному підприємстві.
   8. Проведення промо акцій з метою популярізації туристичних продуктів.
   9. Організація роботи з запереченнями, скаргами та пропозиціями клієнтів.
   10. Організація форми зворотного зв’язку та анкетування клієнтами туристичного підприємства.
   11. SWOT – аналіз сильних і слабких сторін функціонування підприємства та пропозицій щодо перспектив його розвитку.
   12. Зауваження та пропозиції щодо роботи туристичного підприємства.

# Індивідуальне завдання виробничої практики на туристичному підприємстві:

* + 1. Виконати аналіз маркетингової політики (наявність програми лояльності, бонусів або системи скидок, рекламних заходів). Сформувати пропозіції щодо її удосконалення.
    2. Виконати аналіз інтернет ресурсів, які надають можливість виконати бронювання туристичних послуг (назва сайтів партнерів туристичного підприємства та скрін).
    3. Зробити відео презентацію туристичного підприємства ( вхідна група, вивіска туристичного підприємства, транспортна розв’язка, транспортний та пішохідний потік, розташування поблизу торгових центрів, офісів та учбових закладів, обладнання офісу згідно корпоративних стандартів підприємства, розміщення рекламних проспектів та інформаційних стендів, розміщення куточка споживача та куточка с уставними документами підприємства).

Обсяг першого та другого завдань повинен складати 10-15 сторінок формату А4. Третє завдання виконується у відео-форматі тривалістю 3-5 хв.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Контрольний захід** | **Критерій оцінювання** | **Термін виконання** | **% від**  **загальної оцінки** |
| *Звіт з практики* | 1. ступінь розкриття практичних аспектів діяльності туристичного підприємства у відповідності до завдань практики; 2. логічний взаємозв'язок викладеного матеріалу; 3. наочність та якість ілюстративного матеріалу; 4. ступінь самостійності проведеного дослідження; 5. відповідність побудови роботи поставленим цілям і завданням. | у межах проходження практики | 65 |
| *Оформлення звіту* | 1. відповідність обсягу та оформлення роботи встановленим вимогам; 2. наявність у додатках до звіту самостійно складених документів; 3. наявність у додатках документів від підприємства, що підтверджують   аргументованість виконаних завдань у звіті з практики. | у межах проходження практики | 15 |
| *Індивідуальне завдання* | 1. вміння чітко, зрозуміло та стисло викладати основні засади проведеного дослідження у відповідності до програми практики; 2. повнота, глибина, обґрунтованість відео презентації щодо проходження практики; 3. рекомендацій щодо   практичного використання результатів дослідження. | у межах проходження практики | 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) |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| E | 60 – 69 (достатньо) | 3  (задовільно) |  |
| FX | 35 – 59 (незадовільно – з можливістю повторного складання) | 2  (незадовільно) | Не зараховано |
| F | 1 – 34 (незадовільно – з обов’язковим повторним курсом) |

**ЗВІТНА ДОКУМЕНТАЦІЯ ТА ПІДВЕДЕННЯ ПІДСУМКІВ**

Звіт з практики повинен відповідати програмі практики. Звіт оформлюється протягом періоду проходження практики та виконується на папері формату А4. До тексту звіту додаються відповідні додатки (посадові обов’язки, штатний розклад, графіки, таблиці, бланки документів тощо). Додатки оформлюються як продовження звіту на наступних сторінках.

Складові звіту з практики:

* + - 1. Титульний лист.
      2. Щоденник проходження практики.
      3. Характеристика від керівника бази практики з його підписом, що затверджений печаткою закладу.
      4. Основна частина (виконання завдань практики).
      5. Список використаної літератури.
      6. Додатки (статистичні матеріали, фінансові звіти, схеми, нормативно-правові документи).

Після закінчення терміну практики здобувачі вищої освіти звітують про виконання програми практики у визначені терміни.

Здобувачі вищої освіти повинні у триденний термін після закінчення практики надати керівникові практики від ЗВО письмовий звіт про проходження практики та заповнений Щоденник практики, підписаний керівником від бази практики (але не пізніше 14 днів після закінчення практики). До письмового звіту додаються матеріали, визначені робочою програмою практики та індивідуальним планом проходження практики здобувача вищої освіти.

Формою підсумкового контролю з практики є диф. залік.

Оцінювання практики здійснюється відповідно до критеріїв, які визначені робочою програмою практики. Оцінка вноситься в заліково-екзаменаційну відомість і в залікову книжку здобувачів вищої освіти керівником практики від ЗВО.

Не пізніше двох тижнів після закінчення практики на факультеті за участю здобувачів вищої освіти, керівників практики від ЗВО і баз практики, завідувача навчально-виробничої практики ЗВО та завідувача кафедри проводиться підсумкова конференція з метою аналізу й узагальнення результатів практики.

# ЛІТЕРАТУРА

Основна:

1. Атаманчук З.А. Фінансове та обліково-аналітичне забезпечення діяльності туристичних підприємств. Львів : Растр-7, 2016. 171 с.
2. Козинець В.М. Безпека життєдіяльності у сфері туризму. К.:Кондор, 2006. 576 с.
3. Луцишин Н.П., Луцишин П.В. Економіка й організація міжнародного туризму. Луцьк: РВВ

«Вежа» Волин.держ.ун-ту ім. Лесі Українки, 2003. 230 с.

1. Любіцева О.О. Методика розробки турів. К.: Альтерпрес, 2003. 104 с.
2. Мальська М.П., Худо В.В. Менеджмент туризму. Вступ до спеціальності. Львів: Видавничий центр ЛНУ ім. Івана Франка, 2002. 314 с.
3. Чорненька Н. В. Організація туристичної індустрії. Київ : Атіка, 2006. 264 с.
4. Фастовець О.О. Організація транспортних подорожей і перевезень туристів. К.: Музична Україна, 2003. 190 с.

Додаткова:

1. Іванова О.М. Управління інформаційними потоками туристичних

підприємств. Суми : Університетська книга, 2016. 200 с.

1. Костащук В.І. Економіка і ціноутворення в галузі туризму. Чернівці : Рута, 2012. 135 с.
2. Кифяк В.Ф. Організація туризму. Кифяк. Чернівці : Книги - ХХІ, 2008. 344 с.
3. Кифяк В.Ф. Організація туристичної діяльності в Україні. Чернівці: Книги-ХХІ, 2003. 298 с.
4. Кулєшова Н.В. Маркетингова стратегія туристичного підприємства: моделі формування та оцінювання. Харків : ХНЕУ ім. С. Кузнеця, 2015. 219 с.

Інформаційні ресурси :

1. ЛигаЗакон URL: [www.liga.net](http://www.liga.net/)
2. Нормативні акти України URL: <http://www.vru.gov.ua/legislative_acts_list>
3. Офіційний сайт Всесвітньої організації туризму URL: [http://www2.unwto.org/ru.](http://www2.unwto.org/ru)
4. Офіційний сайт Міністерства культури і туризму України URL: [www.mincult.gov.ua.](http://www.mincult.gov.ua/)
5. Сервер Верховної Ради України URL: [www.rada.gov.ua.](http://www.rada.gov.ua/)
6. Сайт туристичної асоціації України URL : <http://www.tau.org.ua/>
7. Глобальний етичний кодекс туризму від 01.10.1999 URL: <http://zakon2.rada.gov.ua/laws/show/983_001>
8. Хартія туризму URL: <http://zakon3.rada.gov.ua/laws/show/>995\_640

# РЕГУЛЯЦІЇ І ПОЛІТИКИ КУРСУ2

**Відвідування занять. Регуляція пропусків.**

*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 пропущенні 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 (перефразування чужої праці без згадування оригінального автора). Будь-яка ідея, думка чи речення, ілюстрація чи фото, яке ви запозичуєте, має супроводжуватися посиланням на першоджерело.*

*Виконавці індивідуальних завдань обов’язково додають до текстів своїх робіт власноруч підписану Декларацію академічної доброчесності (див. посилання у Додатку до силабусу).*

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

*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.*

# 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. 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* [*anna0956564651@gmail.com.*](mailto:anna0956564651@gmail.com) *У листі обов’язково вкажіть ваше прізвище та ім’я, курс та шифр академічної групи.*

## ДОДАТОК ДО СИЛАБУСУ ЗНУ – 2023-2024 рр.

***ГРАФІК НАВЧАЛЬНОГО ПРОЦЕСУ 2023-2024 н. р.***

*(*[*http://sites.znu.edu.ua/navchalnyj\_viddil/1635.ukr.html*](http://sites.znu.edu.ua/navchalnyj_viddil/1635.ukr.html) *)*

***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.](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.](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**.**](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.](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.](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.](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/ycyfws9v.](https://tinyurl.com/ycyfws9v) Конфліктні ситуації, що виникають у сфері стипендіального забезпечення здобувачів вищої освіти, вирішуються стипендіальними комісіями факультетів, коледжів та університету в межах їх повноважень, відповідно до: *Положення про порядок призначення і виплати академічних стипендій у ЗНУ*: <https://tinyurl.com/yd6bq6p9>; *Положення про призначення та виплату соціальних стипендій у ЗНУ*: [https://tinyurl.com/y9r5dpwh.](https://tinyurl.com/y9r5dpwh)

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

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

***РІВНІ МОЖЛИВОСТІ ТА ІНКЛЮЗИВНЕ ОСВІТНЄ СЕРЕДОВИЩЕ.*** Центральні входи

усіх навчальних корпусів ЗНУ обладнані пандусами для забезпечення доступу осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення. Допомога для здійснення входу у разі потреби надається

черговими охоронцями навчальних корпусів. Якщо вам потрібна спеціалізована допомога, будь- ласка, зателефонуйте (061) 228-75-11 (начальник охорони). Порядок супроводу (надання допомоги) осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення у ЗНУ: [https://tinyurl.com/ydhcsagx.](https://tinyurl.com/ydhcsagx)

***РЕСУРСИ ДЛЯ НАВЧАННЯ. Наукова бібліотека***: [http://library.znu.edu.ua.](http://library.znu.edu.ua/) Графік роботи абонементів: понеділок – п`ятниця з 08.00 до 17.00; субота з 09.00 до 15.00.

***ЕЛЕКТРОННЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ НАВЧАННЯ (MOODLE): https://moodle.znu.edu.ua*** Якщо забули пароль/логін, направте листа з темою «Забув пароль/логін» за адресами: ***для студентів:***

* [moodle.znu@znu.edu.ua](mailto:moodle.znu@znu.edu.ua)

## для викладачів:

* [suprznu@gmail.com](mailto:suprznu@gmail.com) - Кириченко Наталя Володимирівна
* [krivoyyaroslav21@gmail.com](mailto:krivoyyaroslav21@gmail.com) - Кривий Ярослав В'ячеславович

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](http://www.znu.edu.ua/ukr/edu/ocznu/nim)

***Школа Конфуція (вивчення китайської мови)***: <http://sites.znu.edu.ua/confucius>