



## ТЕХНОЛОГІЇ ТУРИСТСЬКОЇ ДІЯЛЬНОСТІ

**Викладач:** кандидат наук фізичного виховання і спорту, доцент Чуєва Інна Олександрівна

**Кафедра:** Туризму та готельно-ресторанної справи, IV корпус, 306 ауд.

**E-mail:** denizenko@ukr.net

**Телефон:** +380977058774

**Інші засоби зв'язку:** Viber (0977058774), Moodle (приватні повідомлення)

Освітня програма, рівень вищої освіти	Туризм бакалаврський					
Статус дисципліни	Обов'язкова, цикл професійної підготовки спеціальності					
Кредити ECTS	3	Навч. рік	2023/2024	Рік навчання	Тижні	14
Кількість годин	90	Кількість змістових модулів <sup>1</sup>	4	2	Лекційні заняття – 28 Практичні заняття – 14 Самостійна робота – 48	
Вид контролю	Екзамен					
Посилання на курс в Moodle	<a href="https://moodle.znu.edu.ua/course/view.php?id=8024">https://moodle.znu.edu.ua/course/view.php?id=8024</a>					
Консультації:	дистанційні – ZOOM, за попередньою домовленістю Запис на консультації: 0977058774 - Viber					

### ОПИС КУРСУ

Метою вивчення дисципліни є формування у студентів комплексу теоретичних знань і практичних умінь з проектування процесів обслуговування туристів і укладання угод із постачальниками туристських послуг; оформлення виїзних документів згідно законодавчої бази України в сфері туризму.

Предметом вивчення дисципліни є законодавчі акти та нормативні документи, які регулюють туристську діяльність в Україні та за кордоном.

### ОЧІКУВАНІ РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ

У разі успішного завершення курсу студент **зможє:**

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

K01. Здатність реалізувати свої права і обов'язки як члена суспільства, усвідомлювати цінності громадянського (вільного демократичного) суспільства та необхідність його сталого розвитку, верховенства права, прав і свобод людини і громадянина в Україні

K02. 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

K03. Здатність діяти соціально відповідально та свідомо

K 04. Здатність до критичного мислення, аналізу і синтезу

<sup>1</sup> 1 змістовий модуль = 15 годин (0,5 кредита ECTS)



К 06. Розуміння принципів, процесів і технологій організації роботи суб'єкта туристичної індустрії та її підсистем

К07. Здатність працювати в команді та автономно

К09. Вміння виявляти, ставити і вирішувати проблеми

К10. Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово

К12. Навички міжособистісної взаємодії

К14. Здатність працювати в команді та автономно

К 15. Здатність створення сприятливого психологічного середовища в умовах воєнного і повоєнного часу

К16. Знання та розуміння предметної області та розуміння специфіки професійної діяльності

К17. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях

К19. Здатність аналізувати діяльність суб'єктів індустрії туризму на всіх рівнях управління

К20. Розуміння сучасних тенденцій і регіональних пріоритетів розвитку туризму в цілому та окремих його форм і видів

К23. Розуміння принципів, процесів і технологій організації роботи суб'єкта туристичної індустрії та її підсистем

К25. Здатність здійснювати моніторинг, інтерпретувати, аналізувати та систематизувати туристичну інформацію, уміння презентувати туристичний інформаційний матеріал

К28. Здатність до співпраці з діловими партнерами і клієнтами, уміння забезпечувати з ними ефективні комунікації

К29. Здатність працювати у міжнародному середовищі на основі позитивного ставлення до несхожості до інших культур, поваги до різноманітності та мультикультурності, розуміння місцевих і професійних традицій інших країн, розпізнавання міжкультурних проблем у професійній практиці

К31. Здатність працювати з документацією та здійснювати розрахункові операції суб'єктом туристичного бізнесу

К32. Вміння використовувати регіональні туристично-рекреаційні ресурси у процесі популяризації національного туристичного продукту.

К33. Здатність оцінювати економічну ефективність туристичного продукту, а також ресурсного потенціалу туристичних підприємств.

**Програмні результати навчання:**

ПР01. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці основні положення туристичного законодавства, національних і міжнародних стандартів з обслуговування туристів.

ПР02. Знати, розуміти і вміти використовувати на практиці базові поняття з теорії туризму, організації туристичного процесу та туристичної діяльності суб'єктів ринку туристичних послуг, а також світоглядних та суміжних наук.

ПР03. Знати і розуміти основні форми і види туризму, їх поділ.

ПР06. Застосовувати у практичній діяльності принципи і методи організації та технології обслуговування туристів

ПР08. Ідентифікувати туристичну документацію та вміти правильно нею користуватися.

ПР09. Організувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.

ПР10. Розуміти принципи, процеси і технології організації роботи суб'єкта туристичного бізнесу та окремих його підсистем (адміністративно-управлінська, соціально-психологічна, економічна, техніко-технологічна).

ПР12. Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами туристичних послуг. ПР13. Встановлювати зв'язки з експертами туристичної та інших галузей.



- ПР16. Діяти у відповідності з принципами соціальної відповідальності та громадянської свідомості.
- ПР17. Управляти своїм навчанням з метою самореалізації в професійній туристичній сфері.
- ПР18. Адекватно оцінювати свої знання і застосовувати їх в різних професійних ситуаціях.
- ПР20. Виявляти проблемні ситуації і пропонувати шляхи їх розв'язання
- ПР23. Розуміти особливості регіональних туристично-рекреаційних ресурсів у процесі створення національного туристичного продукту
- ПР25. Володіти знаннями і вміннями створення сприятливого психологічного середовища в умовах воєнного та повоєнного часу
- ПР26. Вміти розробляти і просувати інноваційний туристичний продукт в умовах воєнного і повоєнного часу

## ОСНОВНІ НАВЧАЛЬНІ РЕСУРСИ

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

<https://moodle.znu.edu.ua/course/view.php?id=8024>

## КОНТРОЛЬНІ ЗАХОДИ

### Поточні контрольні заходи:

1. **Тестування online** (здійснюється за допомогою платформи Moodle 1-2 рази за курс). Поточне тестування містить у собі 20 тестових завдань. Кожне завдання містить по три варіанти відповіді, одна з яких є правильною. Максимальна кількість балів за поточне тестування – 12.
2. **Термінологічний диктант** (тах 3 бали) – на початку деяких практичних занять. Терміни для вивчення зазначені у планах семінарських занять у розділі «Термінологічний мінімум».
3. **Опитування основних положень теми та питань самостійного вивчення** (тах 3 бали).
4. **Розв'язання практичних завдань (метод кейсів)** майже на кожному практичному занятті (тах 3 бали).
5. **Творче завдання** передбачає реферування (тобто, стислий переказ основних положень, дотичних до теми) двох актуальних (опублікованих не раніше ніж за 5 років та таких, що мають високий індекс цитування) наукових статей, опублікованих у зарубіжних фахових виданнях мовою, яку вивчає студент. Обсяг творчого завдання – до 5000 знаків. Пряме цитування реферованих джерел заборонене. – максимальна кількість балів – 6. Гранична кількість творчих завдань - 1 за семестр. Перелік реферованих джерел оформлюється за зразком:

[https://moodle.znu.edu.ua/pluginfile.php?file=/245395/mod\\_resource/content/1/prikladi\\_oformlen\\_literat\\_ur.pdf](https://moodle.znu.edu.ua/pluginfile.php?file=/245395/mod_resource/content/1/prikladi_oformlen_literat_ur.pdf)

### Підсумкові контрольні заходи:

**Усна відповідь на екзамені** (тах 20 балів) передбачає розгорнуте висвітлення двох питань: теоретичного (тах 10 балів) та практичного (тах 10 балів). Перелік питань див. на сторінці курсу у Moodle: <https://moodle.znu.edu.ua/course/view.php?id=8024>

**Індивідуальне дослідницьке завдання (ІДЗ)** варто обрати тим, хто прагне поглибити власні знання а також отримати додаткові 20 балів.

Тема ІДЗ обирається впродовж перших двох тижнів семестру з переліку запропонованих тем за посиланням: <https://moodle.znu.edu.ua/course/view.php?id=8024>

Результати ІДЗ можуть стати основою для доповідей на студентських науково-практичних конференціях. Методичні рекомендації до виконання ІДЗ та критерії оцінювання див. на сторінці курсу у Moodle: <https://moodle.znu.edu.ua/course/view.php?id=8024>

**Вимоги до ІДЗ:** обсяг – до 10 сторінок формату А4. Times New Roman, 14 pt, 1,5 інтервал. Захист ІДЗ відбувається шляхом демонстрації презентації і обговорення теми ІДЗ. Презентації мають бути підготовлені в Power Point або Prezi форматах, до 10 слайдів.



**Критерії оцінювання ІДЗ:** 1) завдання виконано у повному обсязі, без стилістичних, орфографічних і граматичних помилок, використана професійна лексика, словниковий запас різноманітний і релевантний, презентація відповідає змісту ІДЗ, логічно ілюструє його – 20-15 балів; 2) завдання виконано частково, з лексичними, орфографічними і граматичними помилками, презентація не відображає зміст ІДЗ в повному обсязі, частково ілюструє його – 14-8 балів; 3) завдання виконано з великою кількістю помилок, словниковий запас одноманітний, презентація або не відповідає змісту ІДЗ, або взагалі відсутня – 0-7 балів.

Контрольний захід		Термін виконання	% від загальної оцінки
<b>Поточний контроль (max 60%)</b>			
Змістовий модуль 1 (розділ 1)	Вид теоретичного завдання: термінологічний диктант	Семінари 1,2	6
	Вид практичного завдання: розв'язання практичних завдань (метод кейсів)	Семінари 1,2	6
Змістовий модуль 2 (розділ 2)	Вид теоретичного завдання: тестування online	Семінар 4	12
	Вид практичного завдання: розв'язання практичних завдань (метод кейсів)	Семінари 3,4	6
Змістовий модуль 3	Вид теоретичного завдання: контрольне опитування основних положень теми та питань самостійного вивчення	Семінари 5,6	6
	Вид практичного завдання: розв'язання практичних завдань (метод кейсів)	Семінари 5,6	6
Змістовий модуль 4	Вид теоретичного завдання: тестування online	Семінар 7	12
	Вид практичного завдання: реферат	Семінар 7	6
<b>Підсумковий контроль (max 40%)</b>			
Екзамен			20
Захист індивідуального дослідницького завдання			20
<b>Разом</b>			<b>100</b>

#### Шкала оцінювання: національна та ECTS

За шкалою ECTS	За шкалою університету	За національною шкалою	
		Екзамен	Залік
A	90 – 100 (відмінно)	5 (відмінно)	Зараховано
B	85 – 89 (дуже добре)	4 (добре)	
C	75 – 84 (добре)		



D	70 – 74 (задовільно)	3 (задовільно)	
E	60 – 69 (достатньо)		
FX	35 – 59 (незадовільно – з можливістю повторного складання)	2 (незадовільно)	Не зараховано
F	1 – 34 (незадовільно – з обов'язковим повторним курсом)		

### РОЗКЛАД КУРСУ ЗА ТЕМАМИ І КОНТРОЛЬНІ ЗАВДАННЯ

Тиждень і вид заняття	Тема змістового модулю	Контрольний захід	Кількість балів
Змістовий модуль 1			
Тиждень 1,2 Лекція 1	<b>Тема 1.</b> Соціально економічна сутність туризму і туристської діяльності		
Тиждень 2,3 Семинар 1	<b>Тема 2.</b> Загальні умови організації туристської діяльності	<i>Термінологічний диктант, розв'язання практичних завдань (метод кейсів) - Кейс 1</i>	6
Тиждень 4 Лекція 2	<b>Тема 3.</b> Договірні відносини в туристському бізнесі		
Змістовий модуль 2			
Тиждень 5 Семинар 2	<b>Тема 4.</b> Міжнародна співпраця та організації у туризмі	<i>Термінологічний диктант, розв'язання практичних завдань (метод кейсів) Кейс 2</i>	6
Тиждень 6 Лекція 3	<b>Тема 5.</b> Уніфікація технологій туристських послуг туристського підприємства		
Тиждень 7,8 Семинар 3	<b>Тема 6.</b> Функціональна організація технологічних процесів надання туристських послуг	<i>розв'язання практичних завдань (метод кейсів) Кейс 3</i>	3
Змістовий модуль 3			
Тиждень 9 Лекція 4	<b>Тема 7</b> Функціонування туристської індустрії: регуляторні особливості		
Тиждень 10,11	<b>Тема 8.</b> Методика	<i>Тестування онлайн</i>	15



Семінар 12	розрахунку обсягів туристської діяльності	<i>розв'язання практичних завдань (метод кейсів) Кейс 4</i>	
Змістовий модуль 4			
Тиждень 13 Лекція 5	<b>Тема 9.</b> Класифікація груп клієнтів. шкала потреб клієнтів		
Тиждень 14 Семінар 5	<b>Тема 10.</b> Формування професійної етики робітників сервісу	<i>опитування основних положень теми та питань самостійного вивчення, розв'язання практичних завдань (метод кейсів) Кейс 5</i>	6

## ОСНОВНІ ДЖЕРЕЛА

### Основна:

1. Бейдик О. О. Словник термінів і понять з географії туризму і рекреаційної географії. К.: ВЦ «Київський ун-т», 2017. С. 99.
2. Гезгала Ян. Туризм в народному господарстві: Пер. с пол. К.: Вища школа, 2018. 214 с.
3. Крачило Н. П. Основи туризмознавства. К.: Вища шк., 2018. 120 с.
4. Пістун М. Д. Основи терії суспільства географії: Навч. посіб. К.: Вища шк., 2018. 231 с.
5. Димитров С. Економіка і організація туризму: Пер. с болг. Л.: Бона, 2018. 192 с.
6. Бабарицька В. К., Любіцева О. О. Організація туризму: Навч. осіб. Ч.1. К.: ВЦ «Київський ун-т», 2017. 82 с.
7. Киреев А. П. Міжнародна економіка: В 2 ч. // 4.1. Міжнародна мікроекономіка: рух товарів і факторів виробництва: Навч. Пос. для вишів К.: «Міжнародні відносини», 2017. 416 с.
9. Чуєва І.О. Технології туристичної діяльності. Конспект лекцій, Запоріжжя, ЗНУ, 2019 р.

### Допоміжна:

1. Мальська М.П., Бордун О.Ю. Планування діяльності туристських підприємств: Навч. посібник. К.: Знання, 2017. 241 с.
2. Машина Н.І. Страхування для туристських підприємств. Навчальний посібник. К.: Центр навчальної літератури, 2018. 368 с.
3. Пуцентейло П.Р. Економіка і організація туристично-готельного підприємства. Навч. посібник. К.: Центр учбової літератури, 2019. 344 с.
4. Скибинський, С.В. Маркетинг: підручник Л., 2018. Ч. 1. 640 с.
5. Сокол Т. Г. Основи туристичної діяльності: Підручник / За заг. ред. В.Ф. Орлова. К.: Грамота, 2020. 264 с.





## РЕГУЛЯЦІЇ І ПОЛІТИКИ КУРСУ<sup>2</sup>

### **Відвідування занять. Регуляція пропусків.**

*Інтерактивний характер курсу (використання кейс-методу) передбачає обов'язкове відвідування практичних занять. Студенти, які за певних обставин не можуть відвідувати практичні заняття регулярно, мусять впродовж тижня узгодити із викладачем графік індивідуального відпрацювання пропущених занять. Окремі пропущені завдання мають бути відпрацьовані на найближчій консультації впродовж тижня після пропуску. Відпрацювання занять здійснюється усно у формі співбесіди за питаннями, визначеними планом заняття або ж дистанційно за допомогою програми Zoom. В окремих випадках дозволяється письмове відпрацювання шляхом виконання індивідуального письмового завдання. Студенти, які станом на початок екзаменаційної сесії мають понад 70% невідпрацьованих пропущених занять, до відпрацювання не допускаються.*

### **Політика академічної доброчесності**

*Усі письмові роботи, що виконуються слухачами під час проходження курсу, перевіряються на наявність плагіату за допомогою спеціалізованого програмного забезпечення UniCheck. Відповідно до чинних правових норм, плагіатом вважатиметься: копіювання чужої наукової роботи чи декількох робіт та оприлюднення результату під своїм іменем; створення суміші власного та запозиченого тексту без належного цитування джерел; рерайт (перепарафразування чужої праці без згадування оригінального автора). Будь-яка ідея, думка чи речення, ілюстрація чи фото, яке ви запозичуєте, має супроводжуватися посиланням на першоджерело. Приклади оформлення цитувань див. на Moodle: <https://moodle.znu.edu.ua/mod/resource/view.php?id=103857> Виконавці індивідуальних дослідницьких завдань обов'язково додають до текстів своїх робіт власноруч підписану Декларацію академічної доброчесності (див. посилання у Додатку до силабусу). Роботи, у яких виявлено ознаки плагіату, до розгляду не приймаються і відхиляються без права перескладання. Якщо ви не впевнені, чи підпадають зроблені вами запозичення під визначення плагіату, будь ласка, проконсультуйтеся з викладачем. Висока академічна культура та європейські стандарти якості освіти, яких дотримуються у ЗНУ, вимагають від дослідників відповідального ставлення до вибору джерел. Посилання на такі ресурси, як Wikipedia, бази даних рефератів та письмових робіт (Studopedia.org та подібні) є неприпустимим. Рекомендовані бази даних для пошуку джерел: Електронні ресурси Національної бібліотеки ім. Вернадського: <http://www.nbuv.gov.ua>*

### **Використання комп'ютерів/телефонів на занятті**

*Використання мобільних телефонів, планшетів та інших гаджетів під час лекційних та практичних занять дозволяється виключно у навчальних цілях (для уточнення певних даних, перевірки правопису, отримання довідкової інформації тощо). Будь ласка, не забувайте активувати режим «без звуку» до початку заняття. Під час виконання заходів контролю (термінологічних диктантів, контрольних робіт, іспитів) використання гаджетів заборонено. У разі порушення цієї заборони роботу буде анульовано без права перескладання.*

### **Комунікація**

*Базовою платформою для комунікації викладача зі студентами є Moodle. Важливі повідомлення загального характеру – зокрема, оголошення про терміни подання контрольних робіт, коди доступу до сесій на платформі Zoom 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,*

<sup>2</sup> 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!



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 [denizenko@ukr.net](mailto:denizenko@ukr.net) або повідомлення на viber 0977058774. У листі чи приватному повідомленні обов'язково вкажіть ваше прізвище та ім'я, курс та шифр академічної груп





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

**ГРАФІК НАВЧАЛЬНОГО ПРОЦЕСУ 2022-2023 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>. 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 вмій (атестації, заліки, іспити та інші форми контролю) є невід'ємною складовою системи забезпечення якості освіти і проводиться відповідно до *Положення про організацію та методу проведення поточного та підсумкового семестрового контролю навчання студентів ЗНУ*: <https://tinyurl.com/y9tve4lk>.

**ПОВТОРНЕ ВИВЧЕННЯ ДИСЦИПЛІН, ВІДРАХУВАННЯ.** Наявність академічної заборгованості до 6 навчальних дисциплін (в тому числі проходження практики чи виконання курсової роботи) за результатами однієї екзаменаційної сесії є підставою для надання студенту права на повторне вивчення зазначених навчальних дисциплін. Порядок повторного вивчення визначається *Положенням про порядок повторного вивчення навчальних дисциплін та повторного навчання у ЗНУ*: <https://tinyurl.com/y9pkmmp5>. Підстави та процедури відрахування студентів, у тому числі за невиконання навчального плану, регламентуються *Положенням про порядок переведення, відрахування та поновлення студентів у ЗНУ*: <https://tinyurl.com/yvcds57la>.

**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/yvfw9v>. 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 (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>.

**РЕСУРСИ ДЛЯ НАВЧАННЯ.** Наукова бібліотека: <http://library.znu.edu.ua>. Графік роботи абонементів: понеділок – п'ятниця з 08.00 до 17.00; субота з 09.00 до 15.00.

**ЕЛЕКТРОННЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ НАВЧАННЯ (MOODLE):** <https://moodle.znu.edu.ua>

Якщо забули пароль/логін, направте листа з темою «Забув пароль/логін» за адресами:

- для студентів ЗНУ - [moodle.znu@gmail.com](mailto:moodle.znu@gmail.com), Савченко Тетяна Володимирівна
  - для студентів Інженерного інституту ЗНУ - [alexvask54@gmail.com](mailto:alexvask54@gmail.com), Василенко Олексій Володимирович
- У листі вкажіть: прізвище, ім'я, по-батькові українською мовою; шифр групи; електронну адресу.

Якщо ви вказували електронну адресу в профілі системи Moodle ЗНУ, то використовуйте посилання для відновлення паролю <https://moodle.znu.edu.ua/mod/page/view.php?id=133015>.

**Центр інтенсивного вивчення іноземних мов:** <http://sites.znu.edu.ua/child-advance/>

**Центр німецької мови, партнер Гете-інституту:** <https://www.znu.edu.ua/ukr/edu/ocnu/nim>

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