

ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
ЕКОНОМІЧНИЙ ФАКУЛЬТЕТ



ЗАТВЕРДЖУЮ  
В. М. Гельман  
2024 року


СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

**БІЗНЕС-КОМУНІКАЦІЇ В УПРАВЛІННІ ПЕРСОНАЛОМ**

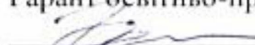
підготовки магістрів  
денної форми здобуття освіти


освітньо-професійні програми «Управління персоналом та економіка праці», «Економічна кібернетика», «Міжнародна економіка», «Економіка та управління ринком землі» спеціальності 051 «Економіка» галузі знань 05-Соціальні та поведінкові науки


**ВИКЛАДАЧ:** Андросова Олена Федорівна доктор економічних наук, професор, професор кафедри «Управління персоналом і маркетингу»

Обговорено та ухвалено  
на засіданні кафедри управління персоналом  
і маркетингу  
Протокол № 1  
від 29 серпня 2024 року  
Завідувач кафедри  
 М. М. Іванов

Погоджено  
Гарант освітньо-професійної програми  
 О. В. Гамова

Погоджено  
Гарант освітньо-професійної програми  
 І. В. Козін

Погоджено  
Гарант освітньо-професійної програми  
 Ю. О. Кусакова

Погоджено  
Гарант освітньо-професійної програми  
 В. М. Гельман

2024 рік



**Зв'язок з викладачем (викладачами):**

**E-mail: AndrosovaEF@gmail.com.**

**Сезн ЗНУ повідомлення:** <https://moodle.znu.edu.ua/course/view.php?id=6758>

**Телефон:** (061)228-76-25 (кафедра).

**Інші засоби зв'язку:** *Viber, Telegram, E-mail* – за вибором викладача.

**Кафедра:** «Управління персоналом і маркетингу», проспект Соборний, 74, 5 корпус, ауд. 218-А.

## 1. Опис навчальної дисципліни

Актуальність курсу обумовлена сучасними викликами, що постають перед організаціями в умовах глобалізації, цифровізації та змінних умов праці. Ефективна бізнес-комунікація є ключовим фактором успішного управління персоналом, оскільки вона забезпечує продуктивну взаємодію, сприяє підвищенню лояльності співробітників та допомагає уникати конфліктів. В умовах швидких змін на ринку праці та зростання вимог до гнучкості організацій, опанування сучасних технік бізнес-комунікацій стає невід'ємною складовою успішного менеджменту.

**Метою** викладання навчальної дисципліни «Бізнес-комунікації в управлінні персоналом» є засвоєння студентами сутності й особливостей управління персоналом; закладення основи знань теоретико-методологічних аспектів та навичок практичного застосування прийомів і методів формування кадрової стратегії, планування та управління персоналом.

Крім того, ця дисципліна «Бізнес-комунікації в управлінні персоналом» дозволяє студентам оволодіти знаннями в галузі сучасних комунікацій і технології оброблення інформації в автоматизованих інформаційних системах з управління персоналом.

**Об'єктом** вивчення дисципліни є процеси та механізми комунікації в організаціях, що застосовуються для ефективного управління персоналом. Ця дисципліна досліджує, як комунікаційні стратегії впливають на робоче середовище, формування корпоративної культури та досягнення організаційних цілей.

**Предметом** вивчення є методи, техніки та інструменти бізнес-комунікацій, що використовуються в процесах управління персоналом. Це включає вивчення внутрішніх та зовнішніх комунікацій, вербальних і невербальних засобів спілкування, переговорних процесів, технік мотивації, а також способів вирішення конфліктів та побудови ефективних команд у бізнес-середовищі.

Цей курс спрямований на формування у студентів компетенцій у сфері комунікацій, які необхідні для ефективного управління персоналом у сучасних організаціях, розвитку лідерських якостей та підтримання високого рівня взаємодії в колективі.

**Основними завданнями** вивчення дисципліни «Бізнес-комунікації в управлінні персоналом» є набуття теоретичних знань з управління персоналом та оволодіння цими вміннями та навичками застосовувати ці знання у бізнесі та організаціях; розвиток у студентів здібностей до науково-дослідницької діяльності, самостійності та відповідальності, а також практичних навичок у галузі побудови та функціонування інформаційних систем і комп'ютерних технологій та можливостей їх використання в управлінні персоналу.

## Паспорт навчальної дисципліни

Нормативні показники	денна форма здобуття освіти
1	2
Статус дисципліни	Вибіркова
Семестр	3-й
Кількість кредитів ECTS	5
Кількість годин	150



Лекційні заняття	22 год.
Практичні	10 год.
Самостійна робота	118 год.
Консультації	<i>Вівторок, 12<sup>55</sup>-14<sup>15</sup>, проспект Соборний, 74, 5 корпус, ауд. 218-А., дистанційно Zoot, (ідентифікатор конференції 5940122975, пароль: 123)</i>
Вид підсумкового семестрового контролю:	<b>залік</b>
Посилання на електронний курс у СЕЗН ЗНУ (платформа Moodle)	<a href="https://moodle.znu.edu.ua/course/view.php?id=6758">https://moodle.znu.edu.ua/course/view.php?id=6758</a>

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

Компетентності/ результати навчання	Методи навчання	Форми і методи оцінювання
1	2	3
<p><b>Загальні компетентності</b></p> <p>ЗК1.Здатність генерувати нові ідеї (креативність).</p> <p>ЗК2.Здатність до абстрактного мислення, аналізу та синтезу.</p> <p>ЗК3.Здатність мотивувати людей та рухатися до спільної мети.</p> <p>ЗК4.Здатність спілкуватися з представниками інших професійних груп різного рівня (з експертами з інших галузей знань/видів економічної діяльності).</p> <p>ЗК5. Здатність працювати в команді.</p> <p>ЗК6.Здатність розробляти та управляти проектами.</p> <p>ЗК7.Здатність діяти на основі етичних міркувань (мотивів).</p>	<p>Пояснювально-ілюстративний метод,</p> <p>репродуктивний метод, метод проблемного викладу, частково-пошуковий, евристичний методи.</p>	<p>Методи оцінювання: усне опитування, самостійна робота, контрольні і практичні роботи, тестова перевірка.</p> <p>Контрольні заходи включають модульний контроль успішності студентів, який здійснюється для перевірки рівня засвоєння навчального матеріалу в кінці кожного навчального модуля.</p> <p>Ще однією формою контрольного заходу є вхідний контроль, який проводиться перед вивченням даного курсу з метою визначення рівня підготовки студентів з дисциплін, які забезпечують цей курс.</p>
<p>СК1.Здатність застосовувати науковий, аналітичний, методичний інструментарій для обґрунтування стратегії розвитку економічних суб'єктів та пов'язаних з цим управлінських рішень.</p> <p>СК2.Здатність до професійної комунікації в сфері економіки іноземною мовою.</p> <p>СК3.Здатність збирати, аналізувати та обробляти статистичні дані, науково-аналітичні матеріали, які необхідні для розв'язання комплексних економічних проблем, робити на їх основі обґрунтовані висновки.</p> <p>СК4.Здатність використовувати сучасні інформаційні технології,</p>	<p>Дискусійні методи, ділова гра, дослідницькі методи.</p>	<p>Методи оцінювання: усне опитування, письмова перевірка, практичні роботи, розв'язання задач, вибіркоче тестування, розробка презентацій та ситуаційні завдання.</p> <p>Контрольні заходи включають поточний контроль, який здійснюється під час проведення практичних занять і має на меті перевірку рівня підготовленості студента до виконання конкретних видів навчальної діяльності. Поточний контроль може проводитися у формі усного опитування або письмового контролю на практичних заняттях та лекціях, за результатами якого студент допускається до виконання практичної роботи, виступів студентів при обговоренні питань на практичних</p>



<p>методи та прийоми дослідження економічних та соціальних процесів, адекватні встановленим потребам дослідження.</p> <p>СК5.Здатність визначати ключові тренди соціально-економічного та людського розвитку.</p> <p>СК6.Здатність формулювати професійні задачі в сфері економіки та розв'язувати їх, обираючи належні напрями і відповідні методи для їх розв'язання, беручи до уваги наявні ресурси.</p> <p>СК7.Здатність обґрунтовувати управлінські рішення щодо ефективного розвитку суб'єктів господарювання.</p>		<p>заняттях, а також у формі комп'ютерного тестування.</p> <p>Ще однією формою контрольного заходу є підсумковий контроль, тобто семестровий екзамен.</p>
<p><b>Програмні результати навчання</b></p> <p>ПРН1.Формулювати, аналізувати та синтезувати рішення науково-практичних проблем.</p> <p>ПРН2.Розробляти, обґрунтовувати і приймати ефективні рішення з питань розвитку соціально-економічних систем та управління суб'єктами економічної діяльності.</p> <p>ПРН3.Вільно спілкуватися з професійних та наукових питань державною та іноземною мовами усно і письмово.</p> <p>ПРН4.Розробляти соціально-економічні проекти та систему комплексних дій щодо їх реалізації з урахуванням їх цілей, очікуваних соціально-економічних наслідків, ризиків, законодавчих, ресурсних та інших обмежень.</p> <p>ПРН5. Організувати розробку та реалізацію соціально-економічних проектів із врахуванням інформаційного, методичного, матеріального, фінансового та кадрового забезпечення. Програмні результати навчання, визначені закладом вищої освіти та освітньою програмою</p> <p>ПРН 16. Вміти використовувати науково обґрунтовані методи організації управлінської праці, розробляти заходи щодо реалізації кадрової політики, визначати її стратегію, інноваційні методи для її удосконалення.</p>	<p>Частково-пошуковий, евристичний метод, метод моделювання.</p>	<p>Методи оцінювання: усне та письмове опитування, самостійна робота, практичні роботи та розв'язання задач, тестова перевірка, ситуаційні завдання, виступи студентів.</p> <p>Контрольні заходи включають модульний контроль успішності студентів, поточний контроль, підсумковий контроль.</p> <p>Модульний контроль успішності студентів здійснюється для перевірки рівня засвоєння навчального матеріалу в кінці кожного навчального модуля.</p> <p>Поточний контроль проводиться у формі усного опитування або письмового контролю на практичних заняттях, виступів студентів при обговоренні питань на практичних заняттях, а також у формі комп'ютерного тестування.</p> <p>Підсумковий контроль, тобто семестровий екзамен, проводиться в усній формі за білетами (відповіді на питання) та у письмовій формі за контрольними завданнями (розв'язання задач), а також за допомогою тестування (через систему Moodle).</p>



ПРН 17.Розробляти і впроваджувати сучасні персонал-технології в економічну діяльність підприємства, оцінювати їх ефективність.		
--	--	--

### **3. Зміст навчальної дисципліни**

#### **Змістовий модуль 1. Основи бізнес-комунікацій та їх організаційні структури**

##### **Тема 1. Комунікації у бізнесі: поняття, роль, види, форми.**

Поняття і роль комунікації. Місце комунікацій в управлінні бізнесу. Завдання бізнес-комунікацій: комунікабельність, теорія комунікації, якісна комунікація та її елементи, ефективність комунікації, фактори що знижують ефективність контактів між працівниками.

Завдання бізнес комунікацій: комунікабельність, теорія комунікації, якісна комунікація та її елементи, ефективність комунікації, фактори що знижують ефективність контактів між працівниками. Проблема підвищення ефективності комунікації та її аспекти: формально-логічний, ціннісний, семантичний (смісловий; відноситься до значення слів), соціально-психологічний, текстово-логічний, організаційний, технічний.

Основні завдання бізнес-комунікацій: пов'язання усіх елементів процесу управління; сприяння у прийнятті управлінських рішень; забезпечення інформацією усього процесу управління; забезпечення міжособистісних взаємостосунків у колективі.

Види і форми комунікацій: за сферою і масштабом поширення - зовнішні комунікації; внутрішні комунікації; за ступенем офіційності - формальні та неформальні; за напрямом інформаційних потоків – горизонтальні, вертикальні, вихідні; за засобами передачі інформації - усна, письмова і невербальна; за метою і формою застосування комунікації - передача інформації, утримання, інформування; експресивна; переконуюча; соціально-ритуальна; паралінгвістична. Процес комунікації та його базові елементи: відправник, кодування, повідомлення, канали передачі, декодування, приймач, відгук, зворотній зв'язок.

Схеми організаційних структур у бізнесі: лінійна, кільцева, сотова, багатозв'язкова, типу «колесо», ієрархічна, зіркова.

#### **Змістовий модуль 2. Етикет як основа бізнес-комунікацій**

##### **Тема 2. Етичні аспекти бізнес-комунікацій.**

Етика як наука: етимологія терміну, поняття, структура, завдання та функції. Бізнес-комунікації з аспекту етики. Історія розвитку етикету в Україні. Етикет як сукупність правил поведінки людини. Діловий стиль: візитні картки, одяг ділової людини, сувеніри та подарунки, етикет за столом. Професійна культура та мораль. Культура слухання та культура мовлення. Вимоги до публічного виступу. Форми ділового спілкування: ділова бесіда, ділова розмова по телефону, ділове листування, ділові прийоми. Норми поведінки керівника. Етичні кодекси та їх значення для формування етичної поведінки в організації.

#### **Змістовий модуль 3. Психологічні аспекти бізнес-комунікацій**

##### **Тема 3. Психологія бізнес-комунікацій.**

Психологічні особливості та фактори бізнес-комунікацій. Механізми міжгрупового міжособистісного спілкування, фактори привабливості, фактори ставлення до людини.

Комунікації та професіональний розвиток. Реалізації комунікацій професіонала на рівнях: комунікації – взаємовплив; комунікації – діяльність; комунікації – обмін інформацією;





комунікації – сприймання; комунікації – міжособистісні відносини. Структура особливостей та їх види: типова; індивідуальна; фізичні індивідуальні особливості; психічні індивідуальні особливості; індивідуально-психологічні особливості.

Вплив темпераменту на бізнес-комунікації. Гіпократ та класифікація людей на чотири типи: сангвінік, холерик, флегматик, меланхолік.

Здібності та характер як чинники бізнес-комунікацій: природні, специфічні; загальні здібності, спеціальні здібності, комунікативні здібності. Здібності у діяльності людини: навчання, малювання, музики, спорту, науки, комунікативність, артистичність. Талант, характер, спрямованість, переконання. Риси характеру особистості: інтелектуальні, емоційні, вольові.

Специфіка міжособистісної комунікації. Аспекти специфіки міжособистісної комунікації: наявність спільного комунікативного простору; активність учасників комунікації; орієнтація на мотиви, цілі, установки партнера по спілкуванню; налагодження спільної діяльності; активний обмін інформацією. Комунікативна толерантність та її види: ситуативна; типологічна; професійна. Спонукальна інформація. Констатувальна інформація.

Розуміння у процесі бізнес-комунікації. Психологічні механізми розуміння: емпатія; рефлексія; ідентифікація.

Правила ефективних бізнес-комунікацій: головна мета бізнес-комунікацій; особливості бізнес-комунікацій: вимушений характер спілкування; часові обмеження; нормативна регламентація; владний характер професійних повноважень; рольовий характер спілкування; підвищена стресогенність.

Техніка бізнес-комунікацій; правила бізнес-комунікацій на прикладі спілкування «керівник – співробітник», правило підготовки до комунікацій; правило комплексного використання комунікаційних засобів; правило контролю та володіння ініціативою у комунікаціях; правило двобічної активності, діалогічності комунікацій; правило динамічності стилю та манери комунікацій; правило попередження та усунення психологічних перешкод у комунікаціях; правило встановлення і підтримання психологічного контакту.

## **Змістовий модуль 4. Специфіка ведення переговорів та аналіз результатів**

### **Тема 4. Переговори: стратегії, динаміка, ведення, аналіз і виконання результатів.**

Переговори як різновид комунікації. Особливості переговорів: різні інтереси сторін, взаємозалежність переговорів, спільний пошук вирішення проблеми, переговори в бізнес-комунікаціях.

Стратегії ведення переговорів: позиційний торг, орієнтований на конфронтаційний тип поведінки; особливості позиційного торгу, жорсткий та м'який стиль позиційного торгу, недоліки; конструктивні переговори, що передбачають партнерський тип поведінки сторін. Особливості конструктивних переговорів, труднощі у ході реалізації переговорів.

Динаміка переговорів. Три стадії переговорів: підготовка до переговорів; процес ведення переговорів; аналіз результатів переговорів і виконання досягнутих домовленостей. Характеристика стадій переговорів.

Ведення переговорів. Узгодження процедурних питань: порядок денний; тимчасові рамки як окремих зустрічей, так і самого переговорного процесу; черговість виступів опонентів; порядок прийняття рішень.

Етапи ведення переговорів: уточнення інтересів і позицій сторін; обговорення, що передбачає вироблення можливих варіантів вирішення проблеми; досягнення угоди.

Типові помилки, що сковують творче мислення опонентів: передчасне судження; пошук єдиного варіанту; впевненість у неможливості «збільшити пиріг»; «Вирішення їхньої проблеми – це їхня проблема».

Рекомендації щодо створення варіантів вирішення проблеми: відокремлення пошуку



варіантів від їх оцінки; розширення кола варіантів; пошук взаємної вигоди; намагання полегшити опоненту прийняття рішення.

Вихід із-за столу переговорів. Пошук позитивного виходу. Досягнення угоди. Переговорний простір.

Типи рішень у ході досягнення угоди: серединне або компромісне рішення, асиметричне рішення, принципово нове рішення.

Остаточний вибір рішення у ході досягнення угоди. Закріплення рішення у ході досягнення угоди.

Аналіз результатів переговорів і виконання досягнутих домовленостей.

Підсумковий аналіз переговорів.

Оцінка успішності переговорів та ряд критеріїв: ступінь вирішення проблеми; суб'єктивні оцінки переговорів і їх результатів; виконання умов угоди.

## **Змістовий модуль 5. Тактичні прийоми та ефективні переговорні тактики**

### **Тема 5. Тактичні прийоми та умови успішного ведення переговорів.**

Прийоми, що використовуються при позиційному торзі: завищення вимог, розстановка хибних акцентів у власній позиції, вичікування, "Салям", «Моралізування», "Навмисний обман", висування підвищених вимог, висування вимог в останню хвилину, подвійне тлумачення, тиск на опонента.

Прийоми, що використовуються при конструктивних переговорах: поступове підвищення складності обговорюваних питань, поділ проблеми на окремі складові, винесення спірних питань "за дужки", "Один ріже, інший вибирає", акцент на спільності.

Прийоми, що носять двоїстий характер: попередження заперечень, притримання аргументів, повернення до дискусії, пакетування, тактика формування блоків, "Відхід" (тактика уникання).

Склад групи переговорників, вибір і підготовка місця зустрічі: переваги переговорів у складі команди, недоліки командних переговорів.

Зустріч на своїй території та її переваги, переваги "три на чужому полі", підготовка приміщення до ділової зустрічі (переговорів),

Уміння слухати у переговорах - обов'язковий елемент успішних переговорів.

Важливий елемент активного слухання та нотатки, їх переваги: дозволяють не переривати доповідь (або робити це не так часто), дають можливість вилити на папір роздратування і заспокоїтися до виступу, звільнити голову від запам'ятовування подій і зберігати їх на папері, систематизувати почуте на головне і другорядне, бути впевненим, що коли підійде черга, можна буде скористатися записами, опонент відчує, що його слова поважають, оскільки вважають вартими до записування.

Ситуації та поради для уважного слухання.

Ідентифікація конфлікту та рекомендації щодо його розв'язання.

Психологічні умови успішності переговорів: основоположні фундаментальні психологічні чинники, що визначають успішність переговорного процесу.

Поради переговорників-експертів: ціль замість позиції, ніколи не приймати першої пропозиції опонента, допомогти партнерові, щоб переконатися самому, конструктивно використовувати власні переваги.

Ефективні переговорні тактики: Варіант 1. Толерантний англійський професор. Прийом 1.1. «Золоті слова». Прийом 1.2. «Запитання». Варіант 2. Жорсткий англійський професор. Прийом 2.1. «Демонстрація правди». Прийом 2.2. Гумор і сарказм. Ефект Пігмаліона. Зміщення наголосу. Критеріальні слова. Метод Сократа.



## **Змістовий модуль 6. Основи маніпуляцій та їх різновиди у переговорах**

### **Тема 6. Маніпуляція у переговорах.**

Поняття маніпуляції в переговорах: завдання маніпуляції, маніпуляція в переговорах.

Основні типи маніпуляції: емоційний тиск, маніпуляція довірою, маніпуляція обставинами, маніпулятивна подача інформації.

Варіанти емоційного тиску: емоційний тиск, маніпуляція «Мовчанка», маніпуляція «Зовнішні подразники», маніпуляція «Образа особистості», маніпуляція «Емоційний сплеск», маніпуляція «Перша пропозиція», маніпуляція «Нереальні запити», маніпуляція «Ви мені грубіяните?». Техніки протидії.

Варіанти маніпуляції довірою: маніпуляція довірою, маніпуляція «Коломбо», маніпуляція «Відкрити карти», маніпуляція «Повірте мені на слово», маніпуляція «Жалість». Техніки протидії.

Варіанти маніпуляції обставинами: маніпуляція «Зараз або ніколи», маніпуляція «Слон і Моська», маніпуляція «Конкуренти», маніпуляція «У мене мало часу». Техніки протидії.

Варіанти маніпулятивної подачі інформації: маніпуляція «Питання – відповідь», маніпуляція «Закидування цифрами», маніпуляція «Ось документ!», маніпуляція «Вибіркова відповідь», маніпуляція «Надумані проблеми», маніпуляція «Надлишок аргументів», маніпуляція «Смішні гроші», маніпуляція «Гроші – відсотки». Техніки протидії.

Популярні маніпулятивні тактики: «Подвійний агент», «Вторгнення», «Здригання», «Що якщо...», «Контроль їжі», «Блеф», «Велика шишка» (високе начальство), «Зміна стандартів».

Типи маніпуляторів за Евереттом Шостромом: маніпулятор-диктатор, маніпулятор-калькулятор (обчислювач), маніпулятор-ганчірка, прилипало, маніпулятор-суддя, маніпулятор-захисник, славний хлопець, маніпулятор-хуліган.

Причини маніпулятивної поведінки та прийоми захисту від маніпуляторів: універсальна модель поведінки для протидії маніпуляціям в переговорах.

## **Змістовий модуль 7. Інструменти внутрішнього PR та письмові бізнес-комунікації**

### **Тема 7. Внутрішній PR: сутність, система, інструменти.**

Сутність, завдання і порядок розроблення внутрішнього PR: внутрішній PR, стратегічне значення внутрішнього PR та його завдання, стратегія для PR та її етапи: аналіз ситуації, формулювання мети, планування та вибір інструментів, виконання планів та їх контроль.

Внутрішній PR і управління кадрами: підбір кадрів, мотивація та оцінка працівників, формування груп, розвиток корпоративної культури, внутрішній PR і образ підприємства.

Інформаційна система внутрішнього PR. Зміст внутрішнього PR: загальна інформація, індивідуальна інформація.

Напрями інформації: 1 – зверху – вниз (від керівництва до підлеглих); 2 – знизу – вгору (від підлеглих до керівництва); 3 – горизонтальний (між працівниками того самого рівня); 4 – стихійний (охоплює різні шаблі підприємства).

Бар'єри формування інформаційної системи внутрішнього PR.

Прямі інструменти внутрішнього PR. Ефективність інструментів внутрішнього PR та його факторів. Єдині правила подачі змісту інформаційних повідомлень, правильний порядок інформування громадськості; внутрішній PR та його інструменти: безпосередня розмова (БР), години консультацій; інформаційні таблиці (ІТ) та правила розроблення ефективної ІТ, внутрішня газета (ВГ), поштова скринька (ПС), довірена особа (кабінет довіри), довідкова служба, радіовузол, телевізійна студія, інтранет, друковані видання.

Непрямі інструменти внутрішнього PR: створення затишної атмосфери праці, корпоративні свята, інтеграційні заходи, родинні заходи, навчання, тренінги, допомога в





догляді за дітьми, турбота про здоров'я працівників, додаткові послуги. Дослідження настроїв працівників. Принципи особистісного зростання.

#### **Тема 8. Письмові бізнес-комунікації.**

Сутність, критерії та завдання ділового листування.

Ділове листування та його критерії: лаконічні, структуровані, грамотні, людяні. Ділове листування та його завдання: влаштування на роботу; запропонування послуг і знаходження нового замовлення; передача якоїсь інформації, новин; запропонування і затвердження якоїсь ідеї; розв'язання конфлікту і перетворення незадоволеної людини в задоволену; домовлення з колегами про щось; отримання підтримки або аргументованої критики.

Типові помилки у діловому листуванні: помилка №1 - не надавати значення темі листа, помилка №2 - писати без структури, помилка №3 - використовувати канцеляризми, помилка №4 - лист як потік думок, помилка №5 - помилки і одруківки, помилка №6 - використовувати подразники, помилка №7 - токсичність замість поваги, помилка №8 - перекладання відповідальності. Рекомендації по виправленню помилок.

Маніпуляції у діловому листуванні. Мета маніпуляцій у діловому листуванні. Рекомендації як вести ділове листування.

Правильний початок і завершення професійного ділового електронного листа. Складові початку і завершення правильного електронного повідомлення: знайте свою цільову аудиторію; вибір стилю: формальний або неформальний; найкращий спосіб почати повідомлення; як закінчити повідомлення.

### **Змістовий модуль 8. Публічні виступи та управління людськими ресурсами у бізнес-комунікаціях**

#### **Тема 9. Публічні виступи у бізнес-комунікаціях.**

Подолання страху перед аудиторією: поради боротьби зі страхом перед аудиторією.

Спілкування з аудиторією: зв'язок зі слухачами, жести, голос: зв'язок із слухачами, жести, використання голосу, практичні поради.

Помилки під час вступу до промови. Вступ та завдання: переконати аудиторію, що вас варто слухати далі; показати, яку користь слухачі отримають з даного виступу. Як не розпочинати свій виступ і що не говорити на початку: нарікання, недоречний жарт, "приватні" розмови, вибачення за якість виступу або свої ораторські навички, стандартні фрази, нудна інформація та подяка організаторам, озвучення структури та змісту виступу, затягування вступу.

Вдалиий початок публічного виступу. Варіанти початку: історична подія, цитата, твердження або заява, запитання до аудиторії або риторичне запитання.

Правила успішного публічного виступу: підготовка до виступу, план виступу, як виступати. П'ять кроків до впливу на людей публічним виступом.

Роль закінчення промови. Закінчення – вершина промови. Погані варіанти закінчення публічного виступу: казати, що вже кінець; резюме перед закінченням; напучування і моралізаторство. Найкращі варіанти для закінчення виступу: цитата, персональний досвід, історії, відомий вислів, жарт.

#### **Тема 10. Управління людськими ресурсами у бізнесі.**

Поняття управління людськими ресурсами: людські ресурси, персонал, система управління людськими ресурсами та її підсистеми, методи управління людськими ресурсами, основні підсистеми системи управління людськими ресурсами.

Формування кадрової політики у бізнесі. Кадрова політика суб'єкта господарювання. Принципи кадрової політики на підприємстві. Відкрита кадрова політика, закрита кадрова політика. Взаємозв'язок кадрової політики зі стратегією розвитку суб'єкта господарювання.

Організація набору і відбору персоналу. Планування людських ресурсів та його



складові: планування потреби в працівниках; планування залучення працівників; планування трудової адаптації; планування вивільнення і скорочення працівників; планування професійного навчання, перепідготовки, підвищення кваліфікації працівників; планування ділової кар'єри працівників; планування витрат на людські ресурси. Основні етапи планування потреби у людських ресурсах: оцінка наявного людських ресурсів; оцінка майбутніх потреб у працівниках, необхідних для реалізації стратегії розвитку суб'єкта господарювання; розробка програми задоволення майбутніх потреб у людських ресурсах. Підбір персоналу. Етапи набору працівників. Процес відбору включає такі можливі етапи: первинний відбір, співбесіда з працівниками людських ресурсів, довідки про кандидата, співбесіда з керівником підрозділу, випробування, рішення про найм. Резюме, проведення співбесіди з представниками людських ресурсів, трудовий договір.

Формування успішних команд: команда, група, колектив, синергія, основні відмінності між групами і командами, командоутворення, етапи формування команди; умови, необхідні для формування згуртованої команди, ефективна команда.

#### 4. Структура навчальної дисципліни

Вид заняття /роботи	Назва теми	Кількість годин		Згідно з розкладом
		о/д.ф.	з.ф.	
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>
Лекція 1	Тема 1. Комунікації у бізнесі: поняття, роль, види, форми.	2		<i>1й тиждень</i>
Лекція 2	Тема 2. Етичні аспекти бізнес-комунікацій.	2		<i>2й тиждень</i>
Лекція 3	Тема 3. Психологія бізнес-комунікацій.	2		<i>3й тиждень</i>
Лекція 4	Тема 4. Переговори: стратегії, динаміка, ведення, аналіз і виконання результатів.	2		<i>4й тиждень</i>
Лекція 5	Тема 5. Тактичні прийоми та умови успішного ведення переговорів.	2		<i>5й тиждень</i>
Лекція 6	Тема 6. Маніпуляція у переговорах.	2		<i>6й тиждень</i>
Лекція 7-8	Тема 7. Внутрішній PR: сутність, система, інструменти. Тема 8. Письмові бізнес-комунікації.	4		<i>7,8й тиждень</i>
Лекція 9-10	Тема 9. Публічні виступи у бізнес-комунікаціях. Тема 10. Управління людськими ресурсами у бізнесі.	6		<i>9,10,11й тиждень</i>
Практичне заняття 1	Тема 1. Комунікації у бізнесі: поняття, роль, види, форми.			
Практичне заняття 2	Тема 2. Етичні аспекти бізнес-комунікацій.	2		<i>2й тиждень</i>
Практичне заняття 3	Тема 3. Психологія бізнес-комунікацій.			
Практичне заняття 4	Тема 4. Переговори: стратегії, динаміка, ведення, аналіз і виконання результатів.	2		<i>4й тиждень</i>
Практичне заняття 5	Тема 5. Тактичні прийоми та умови успішного ведення переговорів.			
Практичне заняття 6	Тема 6. Маніпуляція у переговорах.			
Практичне заняття 7	Тема 7. Внутрішній PR: сутність, система, інструменти.	2		<i>7й тиждень</i>



	Тема 8. Письмові бізнес-комунікації.			
Практичне заняття 8	Тема 9. Публічні виступи у бізнес-комунікаціях.	2		9й тиждень
	Тема 10. Управління людськими ресурсами у бізнесі.	2		11й тиждень
Самостійна робота	Тема 1. Комунікації у бізнесі: поняття, роль, види, форми. Завдання для виконання: <i>опрацювати тему та підготувати конспект</i>	11		щотижня
	Тема 2. Етичні аспекти бізнес-комунікацій. Завдання для виконання: <i>опрацювати тему та підготувати конспект</i>	11		щотижня
	Тема 3. Психологія бізнес-комунікацій. Завдання для виконання: <i>опрацювати тему та підготувати конспект</i>	12		щотижня
	Тема 4. Переговори: стратегії, динаміка, ведення, аналіз і виконання результатів. Завдання для виконання: <i>опрацювати тему та підготувати конспект</i>	12		щотижня
	Тема 5. Тактичні прийоми та умови успішного ведення переговорів. Завдання для виконання: <i>опрацювати тему та підготувати конспект</i>	12		щотижня
	Тема 6. Маніпуляція у переговорах. Завдання для виконання: <i>опрацювати тему та підготувати конспект</i>	12		щотижня
	Тема 7. Внутрішній PR: сутність, система, інструменти. Завдання для виконання: <i>опрацювати тему та підготувати конспект</i>	12		щотижня
	Тема 8. Письмові бізнес-комунікації. Тема 9. Публічні виступи у бізнес-комунікаціях. Тема 10. Управління людськими ресурсами у бізнесі. Завдання для виконання: <i>опрацювати тему та підготувати конспект</i>	12		щотижня

## 5. Види і зміст контрольних заходів

Вид заняття/роботи	Вид контрольного заходу	Зміст контрольного заходу*	Критерії оцінювання та термін виконання*	Усього балів
1	2	3	4	5
<b>Поточний контроль</b>				
Практичне заняття №1	ситуаційна задача	<i>Тестування, кейс</i>	1й тиждень	12
Практичне заняття №2	ситуаційна задача	<i>Тестування, кейс, групова робота, опитування</i>	3й тиждень	12
Практичне заняття №3	ситуаційна задача	<i>Тестування, кейс</i>	5й тиждень	12
Практичне заняття №4	ситуаційна задача	<i>Тестування, кейс, групова робота, опитування.</i>	7й тиждень	12



Практичне заняття №5	ситуаційна задача	Тестування, групова робота	9й тиждень	12
<b>Усього за поточний контроль</b>				<b>60</b>
<b>Підсумковий контроль</b>				
<b>Залік</b>	Усна відповідь на два теоретичних питання	Питання для підготовки до підсумкового контролю викладено у СЕЗН ЗНУ: URL : <a href="https://moodle.znu.edu.ua/pluginfile.php/1117031/mod_resource/content/2/%D0%9F%D0%98%D0%A2%D0%90%D0%9D%D0%9D%D0%AF%20%D0%94%D0%9E%20%D0%97%D0%90%D0%9B%D0%86%D0%9A%D0%A3%20%D0%97%20%D0%94%D0%98%D0%A1%D0%A6%D0%98%D0%9F%D0%9B%D0%86%D0%9D%D0%98%20%D0%91%D0%86%D0%97%D0%9D%D0%95%D0%A1-%D0%9A%D0%9E%D0%9C%D0%A3%D0%9D%D0%86%D0%9A%D0%90%D0%A6%D0%86%D0%87%20%D0%92%20%D0%A3%D0%9F%D0%A0%D0%90%D0%92%D0%9B%D0%86%D0%9D%D0%9D%D0%86%20%D0%9F%D0%95%D0%A0%D0%A1%D0%9E%D0%9D%D0%90%D0%9B%D0%9E%D0%9C.pdf">https://moodle.znu.edu.ua/pluginfile.php/1117031/mod_resource/content/2/%D0%9F%D0%98%D0%A2%D0%90%D0%9D%D0%9D%D0%AF%20%D0%94%D0%9E%20%D0%97%D0%90%D0%9B%D0%86%D0%9A%D0%A3%20%D0%97%20%D0%94%D0%98%D0%A1%D0%A6%D0%98%D0%9F%D0%9B%D0%86%D0%9D%D0%98%20%D0%91%D0%86%D0%97%D0%9D%D0%95%D0%A1-%D0%9A%D0%9E%D0%9C%D0%A3%D0%9D%D0%86%D0%9A%D0%90%D0%A6%D0%86%D0%87%20%D0%92%20%D0%A3%D0%9F%D0%A0%D0%90%D0%92%D0%9B%D0%86%D0%9D%D0%9D%D0%86%20%D0%9F%D0%95%D0%A0%D0%A1%D0%9E%D0%9D%D0%90%D0%9B%D0%9E%D0%9C.pdf</a>	Максимальна оцінка, яку студент може отримати за виконання залікової роботи складає 40 балів. Залікова робота містить два теоретичних питання (усно), кожне з яких оцінюється в 12 балів.	<b>24</b>
	Тестування	Тестування проводиться в СЕЗН ЗНУ.	Тестове завдання складається з 10 тестових питань. За правильну відповідь на одне питання студент отримує 1,6 бала.	<b>16</b>
<b>Усього за підсумковий контроль</b>				<b>40</b>

### Шкала оцінювання ЗНУ: національна та ECTS

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



## 6. Основні навчальні ресурси

### Рекомендована література

1. Шульгіна, Л. М. Бізнес-комунікації: навчально-методичний комплекс. Київ: КПІ ім. Ігоря Сікорського, 2023. 151 с.
2. Бізнес-комунікації : конспект лекцій / укладачі: Б. Л. Ковальов, А. В. Павлик, С. М. Федина. Суми: Сумський державний університет, 2020. 113 с.
3. Coleman, L. Competent Communication. 2nd ed. – LibreTexts, 2023. 292 p.
4. Cherep A. V., Linenko A. V., Gelman V. N. Development of approaches to personal management before the phase of the merging process of the enterprises. *Baltic Journal of Economic Studies*. Vol.5 2019 № 1 January. Riga: Publishing House «Baltija Publishing». 2019. P. 233-238. URL: <http://www.baltijapublishing.lv/index.php/issue/article/view/625> (дата звернення 28.08.2024).
5. Bennetch, R. Effective Professional Communication. Saskatoon : University of Saskatchewan, 2022. 681 p.
6. Попова О. В. Формування вмінь ділового спілкування фахівців технічного профілю : монографія. Харківський національний університет педагогічний університет ім. Г.С. Сковороди, 2016. 233 с.
7. Череп А. В., Калюжна Ю. В. Функціонально-вартісний аналіз системи і технології управління персоналом: методичні рекомендації до практичних занять для здобувачів ступеня вищої освіти магістра спеціальності «Економіка» освітньо-професійної програми «Управління персоналом та економіка праці». Запоріжжя.: ЗНУ. 2020. 44 с. URL: <https://moodle.znu.edu.ua/mod/resource/view.php?id=192501&forceview=1> (дата звернення 28.08.2024).
8. Андросова О. Ф. Стратегія формування ефективної корпоративної культури підприємств машинобудування: теорія і практика в умовах мінливого середовища: монографія. Запоріжжя: ФОП Мокшанов В.В., 2019. 388 с.
9. Андросова О. Ф. Моделі корпоративної культури та її варіанти: світовий та український досвід для промислових підприємств. *Фінансові стратегії інноваційного розвитку економіки*. № 4 (48). 2020. С. 9-14.
10. Андросова О. Ф. Управлінські рішення в процесі зміцнення корпоративної культури на машинобудівних підприємствах України. В кн.: Інтеграція освіти, науки і бізнесу: колективна монографія/ за заг. ред. Череп А.В. Т. 10. Запоріжжя: Видавничий дім "Гельветика". 2021. С. 8-13.
11. Андросова О. Ф. Стійкість конкурентної позиції підприємств машинобудування по витратам при виборі стратегії корпоративної культури *Вісник ЗНУ. Економічні науки*. № 1 (49). 2021. С. 9-14.
12. Androsova O. F., Katkova N. V. Diagnostics of corporate culture on machine-bulding enterprises in Ukraine. *Икономически Изследования Economic Studies. SCOPUS*. Т. 31. № 3. 2022. P. 149-161.
13. Androsova O.F., Natalya Malyugal, Komarnytska H., Vovk L., Sharova S., Smolinska N. Enterprise Financial Project Management by Visual Analytics Tools. *Aessra. Economic Affairs*, Vol. 67, No. 04, P. 563-571, SCOPUS. September 2022.
14. Androsova O.F., Cherep A., Voronkova V. Transformational changes in organizational management and human resources in the digital age. *Baltic Journal of Economic Studies*. 2022. Vol. 8. № 3. P. 210-219.
15. Череп А. В., Дубиніна С. М., Андросова О. Ф. Теорія та практика управління витратами промислових підприємств: монографія. Запоріжжя: видавець ФОП Мокшанов В.В., 2022. 308 с.





16. Dashko I., Androsova O., Stefanyk S. Напрями вдосконалення ефективності управління безпекою персоналу підприємства. Фінансові стратегії інноваційного розвитку економіки: збірник наукових праць. № 3(59). 2023. с. 78-81

17. Андросова О. Ф. Основи формування лідерських компетенцій в управлінні людськими ресурсами. Інтеграція освіти, науки і бізнесу / За загальною редакцією Череп А. В. Запоріжжя: Видавничий дім «Гельветика». 2023 С. 274-279.

18. Андросова О. Ф., Олійникова Л. Г., Череп О. Г., Бехтер Л. А., Коротаєва О. Сучасна архітектура інфраструктури України та стратегія її розвитку в післявоєнний період. *Фінансово-кредитна діяльність: проблеми теорії та практики*. SCOPUS, 2023. № №5(52). С. 299-313. URL: <https://fkd.net.ua/index.php/fkd/issue/view/68>. (дата звернення 28.08.2024).

19. Рахліс В., Павленко О. Переговори і медіація. Підручник для підготовки професійного переговорника. Дніпро: Гудвін, 2020. с. 344

20. Восс К., Рез Т. Ніколи не йдіть на компроміс. Техніка ефективних переговорів». Київ: Наш формат, 2019. с. 264

### Інформаційні ресурси

1. Про електронні комунікації : Закон України від 30.06.2021 р. № 1591-IX. Дата оновлення : 01.07.2024. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/1089-20#Text> (дата звернення 28.08.2024).

2. Про захист економічної конкуренції : Закон України від 26.12.2002 р. № 380-IV. Дата оновлення : 16.05.2024. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=2210-14> (дата звернення 28.08.2024).

3. Про Антимонопольний комітет України : Закон України від 26.11.93 р. № 3660-XII. Дата оновлення : 01.01.2024. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=3659-12> (дата звернення 30.08.2023 р.)

4. Про захист від недобросовісної конкуренції : Закон України від 07.06.96 р. № 237/96-ВР. Дата оновлення : 16.10.2020 URL: <http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=236%2F96-%E2%F0> (дата звернення 28.08.2024).

5. Про захист прав споживачів : Закон України від 12.05.91 р. № 1024-XII. Дата оновлення : 19.11.2022. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=1023-12> (дата звернення 28.08.2024).

6. Про заходи щодо підвищення якості вітчизняної продукції : Указ Президента України від 23.02.2001 р. № N 113/2001 URL: <http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=113%2F2001> (дата звернення 28.08.2024).

7. Про охорону прав на знаки для товарів і послуг : Закон України від 23.12.93 р. № 3771-XII. Дата оновлення : 31.12.2023. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=3689-12> (дата звернення 28.08.2024).

8. Про природні монополії : Закон України від 15.05.2003 р. № 762-IV. Дата оновлення : 31.03.2023. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=1682-14> (дата звернення 28.08.2024).

9. Про інвестиційну діяльність : Закон України від 18.09.91 р. № 1561-XII. Дата оновлення : 10.10.2022. URL: <http://zakon.rada.gov.ua/cgi-bin/laws/main.cgi?nreg=1560-12> (дата звернення 28.08.2024).

## 7. Регуляції і політики курсу

### Відвідування занять. Регуляція пропусків.

*Курс передбачає обов'язкове відвідування лекційних та практичних занять. Студенти, які за певних обставин не можуть відвідувати практичні заняття регулярно, мусять впродовж тижня узгодити із викладачем графік індивідуального відпрацювання пропущених*



занять.

*Студенти, які станом на початок екзаменаційної сесії мають понад 70% пропущених лекцій, до заліку не допускаються.*

### **Політика академічної доброчесності**

*Кожний студент зобов'язаний дотримуватися принципів академічної доброчесності. Студентам дозволяється використовувати вторинну інформацію, висвітлювати раніше опубліковані статті, результати досліджень тощо, але необхідно зазначити посилання на джерело.*

*Якщо студент бажає представити свої дослідження як матеріал для конференції або статті – плагіат не допускається! Використання будь-якої інформації (текст, фото, ілюстрації тощо) мають бути правильно процитовані з посиланням на автора! Якщо ви не впевнені, що таке плагіат, фабрикація, фальсифікація, порадьтеся з викладачем.*

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

*Під час лекційних занять телефони та інші персональні гаджети не вилучаються, але необхідних перевести у беззвучний режим.*

### **Комунікація**

*Базовою платформою для комунікації викладача зі студентами є Moodle. У окремих випадках викладач надає Viber або електронну пошту.*

### **Визнання результатів неформальної/інформальної освіти**

*Право на визнання результатів навчання у неформальній та/або інформальній освіті поширюється на здобувачів вищої освіти усіх рівнів вищої освіти Університету. [https://sites.znu.edu.ua/navchalnyj\\_viddil/normatyvna\\_basa/polozhennya\\_znu\\_pro\\_poryadok\\_viznannya\\_rezultat\\_navchannya.pdf](https://sites.znu.edu.ua/navchalnyj_viddil/normatyvna_basa/polozhennya_znu_pro_poryadok_viznannya_rezultat_navchannya.pdf)*

*За наявності сертифікату (свідоцтва, програми тощо) про проходження онлайн-курсу, тренінгу, вебінару, курсу підвищення кваліфікації та ін. з тематики (однієї з тем, змістового модуля) навчальної дисципліни залежно від кількості прослуханих годин (здобутих кредитів) здобувачу може бути нараховано до 35 балів. Дотичність тематики, відповідність досягнутих результатів навчання та кількість додаткових балів визначається викладачем. Документи, що підтверджують участь здобувача у відповідних заходах, мають бути подані викладачу до початку сесії.*

### **ДОДАТКОВА ІНФОРМАЦІЯ**

**ГРАФІК ОСВІТНЬОГО ПРОЦЕСУ 2024-2025 н. р.** 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/ycds571a>.

**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: **Банак Віктор Аркадійович**

Електронна адреса: [v\\_banakh@znu.edu.ua](mailto: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 (MOODLE):**  
<https://moodle.znu.edu.ua>

Якщо забули пароль/логін, направте листа з темою «Забув пароль/логін» за адресою: [moodle.znu@znu.edu.ua](mailto:moodle.znu@znu.edu.ua).

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

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

**ЦЕНТР ІНТЕНСИВНОГО ВИВЧЕННЯ ІНОЗЕМНИХ МОВ:** <http://sites.znu.edu.ua/child-advance/>

**ЦЕНТР НІМЕЦЬКОЇ МОВИ, ПАРТНЕР ГЕТЕ-ІНСТИТУТУ:**  
<https://www.znu.edu.ua/ukr/edu/ocznu/nim>

**ШКОЛА КОНФУЦІЯ (ВИВЧЕННЯ КИТАЙСЬКОЇ МОВИ):**  
<http://sites.znu.edu.ua/confucius>