



КОРПОРАТИВНА КУЛЬТУРА ТА КЛІЄНТООРІЄНТОВАНІ КОМУНІКАЦІЇ

Викладач: кандидат політичних наук, Венгер Ольга Миколаївна

Кафедра: Управління та адміністрування ІННІ ЗНУ, корпус 11, ауд. л326

E-mail: vengerolya14@gmail.com

Телефон: 095-50-38-091

Інші засоби зв'язку: Moodle (форум курсу, приватні повідомлення), а також Viber, Skype, Facebook, Messenger, Telegram – за вибором викладача

Освітня програма, рівень вищої освіти		Економіка підприємства та управління бізнесом (076) Магістр					
Статус дисципліни		Нормативна					
Кредити ECTS	3	Навч. рік	2023-2024	Рік навчання	1	Тижні	14
Кількість годин	90	Кількість змістових модулів¹		4	Лекційні заняття –14 Практичні заняття –14 Самостійна робота – 62		
Вид контролю	залік						
Посилання на курс в Moodle		https://moodle.znu.edu.ua/course/view.php?id=15900					
Консультації:		Середа 13.35-14.55 індивідуальні – за домовленістю, або електронною поштою (у випадку вимушеної дистанційної форми спілкування)					

ОПИС КУРСУ

Метою вивчення дисципліни «Корпоративна культура та клієнтоорієнтовані комунікації» є формування у майбутніх фахівців системи фундаментальних знань про теоретико-методологічні засади корпоративної культури, методи командної роботи, взаємодії як всередині організації, так і за її межами; формування розуміння концептуальних основ етичного управління організаціями; знання основних засобів клієнтоорієнтованого управління та формування комунікацій на основі клієнтоорієнтованого підходу, а також механізму формування лояльності клієнтів.

Основними завданнями вивчення дисципліни «Корпоративна культура та клієнтоорієнтовані комунікації» є такі:

- засвоїти основні знання про сутність, сучасні концепції та типології корпоративної культури;
- ознайомитися з методами та прийомами формування корпоративної культури;
- набути вмінь застосовувати практичні навички управління командами та колективами в бізнес-структурах;
- виробити навички використання клієнтоорієнтованого підходу в управлінні бізнес-структурами та основних механізмів формування лояльності клієнтів.

¹ 1 змістовий модуль = 15 годин (0,5 кредита ECTS)



Вивчення дисципліни включає лекційні (аудиторні) та практичні заняття, що забезпечує закріплення теоретичних знань, сприяє засвоєнню практичних навичок використання сучасних тенденцій в спілкуванні.

Дисципліна повинна дати фундаментальні знання майбутнім спеціалістам про етичні норми та психологічні механізми, складові ділового спілкування. Цілісні знання допоможуть менеджерам краще пізнати себе та інших людей, внести відповідні зміни у свою поведінку, з'ясувати шляхи розвитку культури спілкування.

ОЧІКУВАНІ РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ

У результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен набути таких компетентностей та результатів навчання:

ЗК 1. Здатність до адаптації та дії в новій нестандартній ситуації.

ЗК 4. Здатність спілкуватися з представниками інших професійних груп різного рівня (з експертами з інших галузей знань / видів економічної діяльності).

СК 4. Здатність до вирішення проблемних питань і прийняття управлінських рішень у професійній діяльності.

ПР 1. Вміти адаптуватися та проявляти ініціативу і самостійність в ситуаціях, які виникають в професійній діяльності.

ПР 4. Застосовувати бізнес-комунікації для підтримки взаємодії з представниками різних професійних груп.

ПР 10. Вміти вирішувати проблемні питання, що виникають в діяльності підприємницьких, торговельних та/або біржових структур за умов невизначеності та ризиків.

ОСНОВНІ НАВЧАЛЬНІ РЕСУРСИ

1. Професійна та корпоративна етика: навч. посіб. / В.Г. Нападиста, О.В. Шинкаренко, М.М. Рогожа та ін.; наук. ред. В.І. Панченко. – К.: ВПЦ «Київський університет», 2019. .

2. Дученко М. М., Шевчук О. А. Бізнес-етика: конспект лекцій : навч. посіб. для студ. спеціальності 051 «Економіка» освітньою програмою «Управління персоналом та економіка праці». Київ : КПІ ім. Ігоря Сікорського, 2020. 56 с. URL: https://ela.kpi.ua/bitstream/123456789/39693/1/Posibnyk_Biznes-etyka.pdf .

3. Етика ділового спілкування: навч. посібник [Воронкова В.Г. Беліченко А.Г., Мельник В.В., Ажажа М.А.]. К.: Магнолія 2006, 2019. 312 с.

4. Клієнтоорієнтований менеджмент: навчальний посібник для здобувачів ступеня вищої освіти бакалавра спеціальності "Менеджмент" освітньо-професійних програм "Менеджмент зовнішньоекономічної діяльності", "Менеджмент організацій і адміністрування" / уклад.: Д. Т. Бікулов, О. О. Головань, С. В. Маркова, О. М. Олійник, А. С. Чкан. Запоріжжя : ЗНУ, 2019. 90 с.

5. Ларіна Я. С., Рябчик А. В. Поведінка споживача : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. реком. МОНМСУ. Київ : Академія, 2014. 224 с.

6. Презентаційні лекцій, плани семінарських занять, методичні рекомендації до виконання індивідуальних завдань розміщені на платформі Moodle.



КОНТРОЛЬНІ ЗАХОДИ

Поточні контрольні заходи (мах. 60):

Обов'язкові види роботи:

Для кожного із змістових модулів №1-4 (далі - ЗМ №1-4) передбачено два види контрольних заходів, які діагностують:

- рівень засвоєння теоретичних знань у формі **тестування або опитування**;
- рівень сформованості практичних вмінь і навичок у формі **практичної роботи** з обговорення проблемних питань з тематики змістового модуля.

За кожний вид поточного контролю студент отримує бальні оцінки, які підсумовуються в межах змістового модулю і виступатимуть надалі складовою загальної бальної оцінки за всі змістові модулі дисципліни. Одержання студентом мінімальної бальної оцінки за кожний з чотирьох змістових модулів є обов'язковою умовою його допуску до іспиту з дисципліни. Кількість балів за кожний підсумковий контроль у межах окремих змістових модулів представлено у розгорнутому вигляді нижче у таблиці. Сума балів за чотири зарахованих студентом змістових модулів складає: мінімум - 40 балів, максимум - 60 балів.

Тестування проводиться на початку першого лекційного або практичного заняття після завершення вивчення теоретичного матеріалу з відповідного змістового модуля №1-4 (терміни проведення зазначено нижче у таблиці у розділі «Тестові випробування»). Тест вважається пройденим успішно і зараховується студентом, якщо він вірно відповідає не менше ніж на 50% тестових завдань. Кожний пройдений тест оцінюється в **3-5 балів** залежно від результату його проходження студентом.

Практичне заняття проводиться у вигляді доповідей та дискусійного обговорення питань з тематики змістових модулів 1-4. Студенти готують доповіді в межах кожного практичного заняття, тематику і зміст яких узгоджено з темами лекцій, у відповідні аудиторні часи та за рахунок часу, відведеного на самостійну роботу. Завдання практичного заняття оформлюється у вигляді презентації, з подальшим обговоренням на практичному занятті. Бальна оцінка залежить від повноти та змістовності доповіді, враховує системність і креативність доповідей на запитання - до **10 балів**.

Додаткові види роботи (бальна система стимулювання активності студентів) - це система додаткових балів, яку введено з метою заохочування студентів до планомірної, систематичної роботи з опанування теоретичним матеріалом і поглибленого оволодіння ними практичними навичками, які передбачено цим курсом, а також з метою стимулювання їх до творчого підходу та креативного мислення під час розв'язанні практичних завдань практикуму. Отримані додаткові бали додаються понад тих 40-60 балів, які студент може отримати, виконавши всі обов'язкові види робіт, - ці додаткові бали можуть стати вирішальними для отримання більш високої оцінки за весь курс! Тому, **НАПОЛЕГЛИВО РЕКОМЕНДУЄМО** студентом скористатися цією нагодою **СУТТЄВО** підвищити свій загальний бал (**максимально до 20 балів**), отриманий після виконання всіх обов'язкових видів контрольних заходів!

Види робіт, за які передбачено додаткові бали (бали виставляються викладачем по закінченню аудиторного циклу викладання):



- **Оформлення в конспекті лекцій** теоретичного матеріалу, винесеного на самостійне вивчення, у встановлені терміни, а також систематичне та охайне ведення конспекту лекцій - **до 10 балів** за всі завдання (теми);
- **Активна участь** студентів у розв'язуванні завдань та обговоренні теоретичного матеріалу під час практичних та лекційних занять (експрес-опитування на лекції, захист індивідуального завдання на першому тижні після видачі завдання, участь у обговоренні лекційного матеріалу та проблемних ситуацій тощо) - **до 10 балів** за всі «активності».

***Позааудиторна навчальна активність** як один з видів врахування програмних результатів вивчення цієї дисципліни студентом у формі самоосвіти (неформальна або інформальна) та підтвердження їх відповідним документом (диплом, сертифікат, свідоцтво тощо). Якщо програмні результати, отримані під час вивчення конкретного змістового модуля, зі знаннями й уміннями, одержаними під час позанавчальної самоосвіти (онлайн-курси, розміщені на відкритих навчальних платформах, воркшопи, вебінари, майстер-класи, тренінги тощо) відповідають вимогам робочої програми навчальної дисципліни, то студент звільняється від виконання поточних контролів з цього змістового модуля, а результати зараховуються йому «автоматом» з максимальною бальною оцінкою відповідно до критеріїв оцінювання. У випадку, коли програмні результати частково відповідають вимогам (неповні, схожі, але зі спорідненої галузі знань тощо), викладач має право або звільнити студента від складання окремих поточних контролів у межах цього змістового модуля, або при їх складанні оцінити за максимальним балом.*

Підсумкові контрольні заходи (max.40):

Теоретичний підсумковий контроль

Теоретичне завдання (max 10 балів) у форматі комплексного тесту, до якого включено 10 питань з усіх змістових модулів. Тест передбачає відповідь на теоретичні питання. Перелік питань, що виносяться на залік, див. на сторінці курсу у Moodle.

Підсумкове практичне завдання передбачає виконання індивідуального письмового завдання

(один раз на семестр – наприкінці четвертого змістового модуля). Виконання індивідуального завдання дозволяє студенту всебічно й більш поглиблено засвоїти курс, придбати навички роботи з навчальною літературою та нормативно-законодавчими документами, правильно аргументувати й грамотно викладати вивчений матеріал.

Індивідуальне письмове завдання виконується у вигляді реферату і включає в себе перелік питань та практичних завдань згідно з планом практичних завдань у розділі «Індивідуальне письмове завдання» та передбачає теоретичну й практичну частини. У теоретичній частині студент повинен дати відповіді на одне запитання. Відповіді повинні бути конкретними і одночасно охоплювати сутність поставлених запитань. Обсяг до 6 сторінок А4. Times New Roman, 14 pt, 1,5 інтервал. (max. 15 балів).

До практичної частини належить аналіз та обґрунтування бачення студента можливих шляхів вирішення проблемних питань. (max. 15 балів)

Критерії оцінювання :

- 1) завдання виконано у повному обсязі, без стилістичних, орфографічних і граматичних помилок, використана професійна лексика, словниковий запас різноманітний і релевантний, презентація відповідає змісту проєкту, логічно ілюструє його – 20-15 балів;

**ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІНЖЕНЕРНИЙ НАВЧАЛЬНО-НАУКОВИЙ ІНСТИТУТ**

ІМ. Ю.М. ПОТЕБНІ

Силабус навчальної дисципліни

«Корпоративна культура та клієнтоорієнтовані комунікації»



- 2) завдання виконано частково, з лексичними, орфографічними і граматичними помилками, презентація не відображає зміст проєкту в повному обсязі, частково ілюструє його – 14-8 балів;
- 3) завдання виконано з великою кількістю помилок, словниковий запас одноманітний, презентація або не відповідає змісту проєкту, або взагалі відсутня – 0-7 балів.

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)		
FХ	35 – 59 (незадовільно – з можливістю повторного складання)	2 (незадовільно)	Не зараховано
F	1 – 34 (незадовільно – з обов'язковим повторним курсом)		

Контрольний захід		Термін виконання	Бальна оцінка за рівнями складності		
			I рівень	II рівень	max за ЗМ
Поточний контроль (max 60%)					
Змістовий модуль 1	Теоретичне опитування 1	Тиждень 2	3	4-5	15
	Практичне заняття 1,2		6	7-10	
Змістовий модуль 2	Тестове випробування 1	Тиждень 4	3	4-5	15
	Практичне заняття 2		6	7-10	
Змістовий модуль 3	Тестове випробування 2	Тиждень 9	3	4-5	15
	Практичне заняття 3		6	7-10	
Змістовий модуль 4	Теоретичне опитування 2	Тиждень 14	3	4-5	15
	Практичне заняття 4		6	7-10	
Підсумковий контроль (max 40%)					
Підсумкове теоретичне завдання №1		залік			10
Підсумкове практичне завдання №2-3		залік			по 15 (30)
Разом:					100 балів

Рекомендована література

Основна:

1. Професійна та корпоративна етика: навч. посіб. / В.Г. Нападиста, О.В. Шинкаренко, М.М. Рогожа та ін.; наук. ред. В.І. Панченко. – К.: ВПЦ «Київський університет», 2019. .
2. Дученко М. М., Шевчук О. А. Бізнес-етика: конспект лекцій : навч. посіб. для студ. спеціальності 051 «Економіка» освітньою програмою «Управління персоналом та економіка праці». Київ : КПІ ім. Ігоря Сікорського, 2020. 56 с. URL: https://ela.kpi.ua/bitstream/123456789/39693/1/Posibnyk_Biznes-etyka.pdf .
3. Етика ділового спілкування: навч. посібник [Воронкова В.Г. Беліченко А.Г., Мельник В.В., Ажажа М.А.]. К.: Магнолія 2006, 2019. 312 с.

**ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІНЖЕНЕРНИЙ НАВЧАЛЬНО-НАУКОВИЙ ІНСТИТУТ
ІМ. Ю.М. ПОТЕБНІ**



**Силабус навчальної дисципліни
«Корпоративна культура та клієнтоорієнтовані комунікації»**

4. Клієнтоорієнтований менеджмент: навчальний посібник для здобувачів ступеня вищої освіти бакалавра спеціальності "Менеджмент" освітньо-професійних програм "Менеджмент зовнішньоекономічної діяльності", "Менеджмент організацій і адміністрування" / уклад.: Д. Т. Бікулов, О. О. Головань, С. В. Маркова, О. М. Олійник, А. С. Чкан. Запоріжжя : ЗНУ, 2019. 90 с.

5. Ларіна Я. С., Рябчик А. В. Поведінка споживача : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. реком. МОНМСУ. Київ : Академія, 2014. 224 с.

Додаткова:

1. Ділове спілкування : усна і писемна форми : навч. посіб. / О. О. Тележкіна, Н. О. Лисенко, О. О. Кушнір, О. О. Литвиненко, Н. В. Піддубна. Х. : Вид-во НФаУ, 2015. 384 с.

2. Ораторське мистецтво: навч.-метод. посіб. / за ред. І. М. Плотницької, О. П. Левченко. 2-ге вид., стер. Київ: НАДУ, 2011. 128 с.

3. Орбан-Лембрик Л. Е. Психологія професійної комунікації: навч. посіб. Чернівці, 2010. 528 с.

4. Прищак М.Д., Залюбівська О. Б., Слободанюк О. М. Ділове спілкування: навч. посібник. Вінниця: ВНТУ, 2015. 128 с.

5. Радченко С.Г. Етика бізнесу : навч. посіб. / С.Г. Радченко. – 2-ге вид., переробл. і допов. – К. : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2014. – 396 с.

6. Риторика: навч. посібн. (упор. Т.К. Ісаєнко, А.В. Лисенко). Полтава: ПолтНТУ, 2019. 247с

7. STEPHEN M. BYARS, KURT STANBERRY. Business Ethics: Textbook. - Rice University. content produced by OpenStax.- 2018, 337 p.

Інформаційні ресурси:

1. Українське ділове мовлення: за матеріалами сайту Ділова Мова (dilovamova.com) URL: <https://www.dilovamova.com/index.php?page=4>.

2. Етика та естетика: бібліотека stud.com.ua. URL: <https://stud.com.ua/>.

3. Етика та естетика: Навчальні матеріали онлайн. URL: <https://pidru4niki.com/>.

4. Комунікаційні інструменти для побудови репутації: курс Prometheus. URL: https://courses.prometheus.org.ua/courses/NaUKMA/CI101/2014_T1/about.

РЕГУЛЯЦІЯ І ПОЛІТИКИ КУРСУ

Відвідування занять. Регуляція пропусків. Інтерактивний характер викладання дисципліни «Корпоративна культура та клієнтоорієнтовані комунікації» передбачає обов'язкове відвідування занять, на яких відпрацьовуються практичні завдання. Студенти, які з поважних причин були відсутні на цих заняттях згідно встановленому графіку (за розкладом), обов'язково виконують ці завдання (практичні роботи), які розміщені на платформі Moodle СЕЗН ЗНУ.

Політика академічної доброчесності. Кожний студент зобов'язаний дотримуватися принципів академічної доброчесності. Письмові завдання з використанням часткових або повнотекстових запозичень з інших робіт без зазначення авторства – це плагіат. До студентів, у роботах (домашні контрольні роботи, письмові самостійні завдання тощо) яких буде виявлено списування, плагіат чи інші прояви недоброчесної поведінки, можуть бути застосовані різні дисциплінарні заходи (див. Кодекс академічної доброчесності ЗНУ).

Використання комп'ютерів/телефонів на занятті. Будь ласка, вимкніть на беззвучний режим свої мобільні телефони та не користуйтеся ними під час занять. Мобільні телефони

**ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІНЖЕНЕРНИЙ НАВЧАЛЬНО-НАУКОВИЙ ІНСТИТУТ
ІМ. Ю.М. ПОТЕБНІ**

**Силабус навчальної дисципліни
«Корпоративна культура та клієнтоорієнтовані комунікації»**



відволікають викладача та ваших колег. Під час занять заборонено надсилання текстових повідомлень, прослуховування музики, перевірка електронної пошти, соціальних мереж тощо. Електронні пристрої можна використовувати лише за умови виробничої необхідності в них (за погодженням з викладачем). Під час виконання заходів контролю (модульних тестів, іспиту) використання гаджетів заборонено. У разі порушення цієї заборони роботу буде анульовано.

Комунікація. Базовою платформою для комунікації викладача зі студентами є Moodle СЕЗН ЗНУ. Важливі повідомлення загального характеру регулярно розміщуються викладачем на форумі курсу. Окрім цього, робочі оголошення можуть надсилатися через старосту, на електронну пошту та розміщуватимуться в Moodle. Електронна пошта має бути підписана справжнім ім'ям і прізвищем. Очікується, що студенти перевірятимуть свою електронну пошту і сторінку дисципліни в Moodle та реагуватимуть своєчасно. Будь ласка, перевіряйте повідомлення вчасно. Для персональних запитів використовується сервіс приватних повідомлень - надсилайте свій запит (у листі обов'язково вкажіть ваше прізвище та ім'я, курс та шифр академічної групи) на електронну адресу vengerolya14@gmail.com Відповіді на «штатні» запити студентів подаються викладачем впродовж трьох робочих днів. У разі, якщо ваше питання потребує термінового розгляду, позначте у «Темі» електронного листа «Важливо».

**ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІНЖЕНЕРНИЙ НАВЧАЛЬНО-НАУКОВИЙ ІНСТИТУТ**

ІМ. Ю.М. ПОТЕБНІ

Силабус навчальної дисципліни

«Корпоративна культура та клієнтоорієнтовані комунікації»



ДОДАТОК ДО СИЛАБУСУ ЗНУ – 2023-2024 рр.

ГРАФІК ОСВІТНЬОГО ПРОЦЕСУ 2023-2024 н. р. доступний за адресою:

<https://tinyurl.com/yckze4jd>.

АКАДЕМІЧНА ДОБРОЧЕСНІСТЬ. Студенти і викладачі Запорізького національного університету несуть персональну відповідальність за дотримання принципів академічної доброчесності, затверджених Кодексом академічної доброчесності ЗНУ: <https://tinyurl.com/ya6yk4ad>.

Декларація академічної доброчесності здобувача вищої освіти (додається в обов'язковому порядку до письмових кваліфікаційних робіт, виконаних здобувачем, та засвідчується особистим підписом): <https://tinyurl.com/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 методіку 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>.

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/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: Борисов Костянтин Борисович Електронна адреса: uv@znu.edu.ua Гаряча лінія: Тел. (061) 228-75-50

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).

**ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІНЖЕНЕРНИЙ НАВЧАЛЬНО-НАУКОВИЙ ІНСТИТУТ
ІМ. Ю.М. ПОТЕБНІ**

**Силабус навчальної дисципліни
«Корпоративна культура та клієнтоорієнтовані комунікації»**



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.

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

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

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

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

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

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

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