

## СИЛАБУС

<b>Іноземна мова професійного спрямування</b>				
<p><b>Мета курсу:</b> курс спрямований на розвиток та вдосконалення, а також формування у здобувачів вищої освіти комунікаційних навичок іноземного мовлення у професійному середовищі. Основна мета навчання іноземної мови професійного спрямування полягає у практичному оволодінні іноземною мовою та формуванні необхідної комунікативної компетенції у сферах професійного та ситуативного спілкування в усній і письмовій формах, що реалізується через більш конкретні компетенції: набуття навичок практичного володіння іноземною мовою в різних видах мовленнєвої діяльності в обсязі тематики, зумовленої професійними потребами (B1+); одержання новітньої фахової інформації з іноземних джерел; користування усним монологічним та діалогічним мовленням у межах побутової, суспільно-політичної, загальноекономічної та фахової тематики; реферування суспільно-політичної та загальноекономічної літератури іноземною мовою; проведення презентацій з фахових питань та результатів власних досліджень.</p>				
Мова викладання	Семестр	Кредити ECTS / Тип дисципліни (обов'язкова, вибіркова)	Викладач	Навчальне навантаження
англ.	3, 4, 5, 6	21 / обов'язкова	доц. М'ясоїд Г.І., доц. Гречухіна І.Д. доц. Полішко Н.Є. ст. викл. Яковлева Т.І.	630 год. (216 год. практичних занять, 351 год. самостійної роботи, 63 год. індивідуальної роботи)
Результати навчання		Методи викладання, навчання		Форми оцінювання (поточний та підсумковий контроль)
РН 4. Володіє достатнім рівнем професійного іншомовного усного мовлення для розв'язання професійних завдань та ситуацій, а також можливих проблем у професійній діяльності засобами англійської мови.		Виконання завдань для самостійної роботи, аудіювання різних видів текстів професійного спрямування, тестування навичок аудіювання та сприйняття відео-матеріалів англійською мовою.		Оцінювання умінь та навичок, усні відповіді на питання, оцінювання навичок взаємодії/ роботи у парі/ групі.
РН 4. Володіє достатнім рівнем професійного іншомовного писемного мовлення для розв'язання професійних завдань та ситуацій (підготовка документів, угод, листування, бронювання, скасування бронювання тощо), а також вирішення можливих проблем у професійній діяльності засобами англійської мови.		Виконання завдань для самостійної роботи, Інтернет пошук, textbook assignments, vocabulary drills, написання есе на основі прочитаного, тестування навичок читання. Написання ділових листів за конкретними ситуаціями, тестування навичок письма.		Оцінювання практичних навичок, письмових робіт. перевірка тестів поточного та модульного контролю.

<p>РН 16. Демонструє розуміння міжкультурних особливостей сторін, залучених до співпраці, у тому числі відмінності культур туристів / гостей та приймаючої сторони, і вміти попереджувати міжкультурні конфлікти</p>	<p>Групова дискусія / диспут, ділова (рольова) гра, аналіз конкретних ситуацій (case-study), тестування навичок говоріння і письма.</p>	<p>Оцінювання участі у дискусії / диспуті / діловій грі, виконання follow-up activities, перевірка письмових робіт, усне опитування, участь у діловій грі, оцінювання навичок взаємодії / роботи у парах / малих групах, оцінювання (взаємооцінювання) мовленнєвих навичок при презентації проекту.</p>
<p>РН 4. Читає і розуміє англійську професійну документацію. Вміє оформлювати туристичну та готельну документацію англійською мовою.</p>	<p>Робота в парах / малих групах, укладання окремих елементів ділової кореспонденції та документації готельної та туристичної тематики.</p>	<p>Оцінювання участі у діловій грі, оцінювання навичок взаємодії / роботи у парах / малих групах, перевірка зразків професійної документації.</p>
<p>РН 4. Уміє здійснювати пошук професійно значущої англійської інформації у мережі Інтернет, здійснює аналіз прочитаного англійського тексту.</p>	<p>Індивідуальна / самостійна робота з джерелами професійного спрямування, виконання індивідуальної / групової презентації, виконання міні-презентацій.</p>	<p>Оцінювання умінь і навичок підготовки індивідуальної / групової презентації, оцінка формування питань та відповідей, оцінювання (взаємооцінювання) мовленнєвих навичок при презентації проекту.</p>
<p>РН 4. Активно працює в команді, в тому числі над діловими проектами, може вирішувати конкретні завдання засобами англійської мови, здатен порозумітися з особами, що не є фахівцями галузі туризму та індустрії гостинності.</p>	<p>Рольові / ділові ігри, робота в парах (міні групах), групова дискусія на основі прочитаного, метод проектів, групові презентації, Інтернет-пошук і аналіз джерел.</p>	<p>Участь у діловій грі, оцінювання навичок взаємодії / роботи у парах / малих групах, оцінювання (взаємооцінювання) мовленнєвих навичок при презентації проекту.</p>
<p>РН 4. Вміє організувати роботу команди засобами англійської мови задля досягнення командою поставленої мети. Має сформовану професійну та функціональну компетентність у користування англійською мовою, враховуючи культурне розмаїття навчального та професійного середовища.</p>	<p>Мозковий штурм, робота в парах/ міні-групах, рольові/ ділові ігри, індивідуальні/ групові презентації, підготовка проектів.</p>	<p>Участь у діловій грі, оцінювання навичок взаємодії / роботи у парах / малих групах, оцінювання (взаємооцінювання) мовленнєвих навичок при презентації проекту</p>

PH 16. Застосовує знання та уміння міжкультурної комунікації для підвищення власної конкурентоспроможності на ринку міжнародного туризму та індустрії гостинності.	Рольові / ділові ігри, робота в парах (міні групах), групова дискусія на основі прочитаного, метод проектів, групові презентації, Інтернет-пошук і аналіз джерел.	Участь у діловій грі, оцінювання навичок взаємодії / роботи у парах / малих групах, оцінювання (взаємооцінювання) мовленнєвих навичок при презентації проекту
--	---	---

**Оцінка**

**Підсумкова оцінка 100% поточного оцінювання (семестри 3-5):**

- 20% участь у дискусії
- 10% презентація (усна, мультимедіа)
- 20% участь у діловій грі/ кейс стаді
- 10% есе (за темою)
- 20% складання ділової документації
- 20% підсумковий контроль (модульні контрольні роботи: тестові завдання з лексики, граматики, читання, аудіювання та творче завдання з письма)

**Підсумкова оцінка 60% поточного оцінювання та 40% екзамен (семестр 6):**

- 10% участь у дискусії
- 5% презентація (усна, мультимедіа)
- 10% участь у діловій грі/ кейс стаді
- 15% есе/ складання ділової документації
- 20% підсумковий контроль (модульні контрольні роботи: тестові завдання з лексики, граматики, читання, аудіювання та творче завдання з письма)
- 40% екзамен (tests for practical skills assessment and an essay)

Участь у дискусії/ диспуті	Критерії оцінки
5	Бере активну участь у дискусії, вільно, самостійно та аргументовано викладає матеріал під час дискусії, використовуючи при цьому широкий спектр лексичного матеріалу та граматичних конструкцій з цієї теми з урахуванням усіх рекомендацій щодо ведення дискусій.
4	Бере досить активну участь у дискусії, наводить аргументи під час дискусії, використовуючи при цьому достатній спектр лексичного матеріалу та граматичних конструкцій з цієї теми з урахуванням основних рекомендацій щодо ведення дискусій. Але при викладанні деяких аргументів не вистачає достатньої глибини та мовленнєвої підготовки, допускаються при цьому окремі несуттєві неточності та незначні помилки.
3	Фрагментарно, поверхово (без аргументації та обґрунтування) бере участь під час дискусії, допускаючи при цьому суттєві неточності, демонструючи вузький лексичний запас з теми та допускаючи грубі граматичні помилки.
2	Частково володіє навчальним матеріалом, бере участь у дискусії за рахунок окремих фраз (реплік), які відповідають тематиці, демонструє незначний словниковий запас з теми та робить багато граматичних помилок, які заважають повноцінному розумінню.

Участь у діловій грі/ кейс стаді	Критерії оцінки
5	Бере активну участь у діловій грі/ кейс стаді, вільно, самостійно та аргументовано викладає матеріал щодо своєї ролі, активно пропонує ідеї, використовуючи при цьому широкий спектр лексичного матеріалу та граматичних конструкцій з цієї

	теми, повністю виконує свої завдання в команді.
4	Бере досить активну участь у діловій грі/ кейс стаді, наводить аргументи відповідно своєї ролі, використовуючи при цьому достатній спектр лексичного матеріалу та граматичних конструкцій з цієї теми. Але при вирішенні проблеми не вистачає мовленнєвої підготовки, допускаються при цьому окремі несуттєві неточності та незначні помилки, проте повністю виконує свої завдання в команді.
3	Фрагментарно, поверхово (без обґрунтування) бере участь у діловій грі/ кейс стаді, допускаючи при цьому суттєві неточності, демонструючи вузький лексичний запас з теми та допускаючи грубі граматичні помилки, не пропонуючи ідей, а лише відтворюючи інформацію зі своєї ролі, частково виконує свої завдання в команді.
2	Частково володіє навчальним матеріалом, бере участь у діловій грі/ кейс стаді за рахунок окремих фраз (реплік), які відповідають ролі, демонструє незначний словниковий запас з теми та робить багато граматичних помилок, які заважають повноцінному розумінню. Не бере участь у виконанні завдань команди.

Лист/ есе	Критерії оцінки
5	Лист (есе) складено за встановленими нормами. Текст чітко структурований з використанням мовних кліше/ зв'язок. Письмове висловлення побудовано логічно й послідовно з аргументацією. Опрацьовані всі умови завдання повністю. Допускається декілька помилок граматичного та лексико-стилістичного характеру, продемонстровано широкий спектр лексики та граматичних конструкцій з теми.
4	Лист (есе) складено в основному за встановленими нормами з використанням мовних кліше/ зв'язок. Текст достатньо чітко структурований. Опрацьовані не всі умови завдання повністю, деякі лише згадані. Допускається незначна кількість помилок граматичного та лексико-стилістичного характеру, продемонстровано не достатньо широкий спектр лексики та граматичних конструкцій з теми.
3	Лист (есе) складено з відхиленнями від встановлених норм, є неточності в використанні мовних кліше/ недостатнє використання зв'язок. Опрацьовані не всі умови завдання. Найявна значна кількість помилок граматичного та лексико-стилістичного характеру, дуже вузький спектр лексичного запасу з теми.

**Модульна контрольна робота** (тестові завдання з лексики, граматики, читання, аудіювання та творче завдання з письма)

Тестові завдання модульної контрольної роботи оцінюються за кількістю правильних відповідей, творче завдання з письма оцінюються за критеріями листа/ есе. Бали за модульну контрольну роботу зараховуються відповідно до відсотка правильних відповідей, як показано в таблиці нижче.

<b>90-100 %</b>	<b>10</b>
<b>82-89 %</b>	<b>9</b>
<b>75-81 %</b>	<b>8</b>
<b>67-74 %</b>	<b>7</b>
<b>60-66 %</b>	<b>6</b>
<b>35-59 %</b>	<b>5</b>
<b>1-34 %</b>	<b>0</b>

Презентація	Критерії оцінки
5	Продемонстровано вільне володіння усною мовою, повне дотримання структури презентації та використання мовленнєвого потенціалу, обґрунтовано актуальність теми, тему розкрито повністю, одержані результати систематизовані й класифіковані, висновки є переконливими. У мовленні студента практично немає помилок або є незначні помилки, що не заважають доведенню інформації до слухачів у повному обсязі.

4	Продемонстровано добре володіння усною мовою, дотримання структури презентації, достатнє використання мовленнєвого потенціалу презентації та обґрунтовано актуальність теми, тему розкрито повністю, систематизовані та класифіковані одержані результати, але висновки не є повністю переконливими. У мовленні студента є помилки, що не заважають доведенню інформації до слухачів у повному обсязі.
3	Продемонстровано задовільне володіння усною мовою, неповне дотримання структури презентації, недостатнє використання мовленнєвого потенціалу презентації та не достатньо обґрунтовано актуальність теми, тему розкрито частково, не повністю систематизовані та класифіковані одержані результати, висновки не є повністю переконливими. У мовленні студента є помилки, що частково заважають доведенню інформації до слухачів у повному обсязі.
2	Не дотримується структура презентації. Тема не розкрита. Продемонстровано менш ніж посередній рівень володіння навичками усного мовлення. У мовленні студента багато помилок, що заважають доведенню інформації до слухачів у повному обсязі.

<b>Відеопрезентація</b>	<b>Критерії оцінки</b>
5	Продемонстровано вільне володіння усною мовою виконання завдання – відповідність темі, досягнення цілі, наведено достатню кількість аргументів та пояснень відповідно до завдання, продемонстровано відповідні об'єкти, наведено висновки. У мовленні студента практично немає помилок або є незначні помилки, що не заважають доведенню інформації до слухачів у повному обсязі. Технічно відеоролик є готовим до перегляду та обговорення, розміщено на вказаній платформі в строк.
4	Продемонстровано добре володіння усною мовою, відповідність темі, досягнення цілі, певну кількість аргументів та пояснень відповідно до завдання, частково продемонстровано відповідні об'єкти, наведено висновки, які, однак, не достатньо аргументовані. У мовленні студента є помилки, що не заважають доведенню інформації до слухачів у повному обсязі. Технічно відеоролик є готовим до перегляду та обговорення, розміщено на вказаній платформі в строк.
3	Продемонстровано задовільне володіння усною мовою, не у повному обсязі виконано завдання, тему розкрито частково, висновки не є повністю переконливими. У мовленні студента є помилки, що частково заважають доведенню інформації до слухачів у повному обсязі. Технічно відеоролик є готовим до перегляду та обговорення, розміщено на вказаній платформі в строк.
2	Завдання презентації лише згадується або повторюється формулювання. Тема не розкрита. Продемонстровано менш ніж посередній рівень володіння навичками усного мовлення. У мовленні студента багато помилок, що заважають доведенню інформації до слухачів у повному обсязі. Технічно відеоролик важко сприйняти або неприйнятний до перегляду та обговорення. Робота виконана пізніше призначеного строку, що унеможливорює заплановане групове обговорення роботи згідно плану аудиторних занять.

### Зміст

#### **Змістовий модуль 1.**

1. Hotel and restaurant staff. Welcoming guests and customer information.
2. Booking enquiries and Reservation service. Checking In / Out.
3. Guest relations: concierge service, transfers, lost-and –found service, giving advice and assistance.
4. Housekeeping sections and responsibilities.
5. Meeting customer needs: complaints, apologies, health, safety and security.

#### **Змістовий модуль 2.**

6. Food service equipment & kitchen utensils, restaurant staff, food preparation and storage; serving drinks.
7. Handling business travelers and responding to special requests.
8. Standards of customer service.
9. Accommodation types in hospitality industry: hotels, hostels, guesthouse, lodge, motel, campsite, cottage, chalet.

**Змістовий модуль 3.**

10. Taking Reservation / Check In / Check Out instructions.
11. 'Guest-relations' service.
12. Duties and responsibilities of a hotel concierge.
13. Responding to Requests and Complaints.
14. Special events and special functions in hotel.

**Змістовий модуль 4.**

15. Types of hotels and rooms.
16. Hotel facilities, amenities and services.
17. Fairs and exhibitions arrangements.
18. Booking and cancellation policy.
19. Loyalty programs in hotel.

**Змістовий модуль 5.**

20. Types of restaurants and styles of service.
21. Catering in hospitality industry.
22. Board types in hospitality industry.
23. Types of menu. Greeting and seating guests. Explaining menu and taking an order.
24. Banquets. Duties and responsibilities of banquet manager, banquet captain, Maître D'.

**Змістовий модуль 6.**

25. Restaurant design and restaurant layout.
26. Food storage and food supply in restaurant.
27. Kitchen safety and sanitation in restaurant.
28. Hotel / restaurant safety and security.

**Змістовий модуль 7.**

29. Money and finance in hospitality industry.
30. Financial needs and services in hotel.
31. Handling payments. Dealing with guests' bills and payment security.
32. Management of staff in hospitality industry.

**Змістовий модуль 8.**

33. Marketing trends and strategies in the hospitality industry.
34. Jobs in the hospitality industry.
35. Job application and job interviews in hospitality industry.
36. Cultural differences in hospitality industry: exploring different cultures and advising on cultural norms.

**Література**

**Основна**

1. Hotels & Catering (Career Paths) / by Virginia Evans, Jenny Dooley, Veronica Garza. Express Publishing, 2016.
2. Highly Recommended (English for the hotel and catering industry) / by Trish Stott and Alison Pohl. Oxford University Press, 2014.
3. Tourism and Hospitality Industry Matters: навчальний посібник / О.Б. Тарнопольський, С.П. Кожушко, Г.І. М'ясоїд, Н.В. Беспалова, С.І. Мединська. – Дніпро: Університет імені Альфреда Нобеля, 2018.
4. English for Tourism and HoReCa: Handbook on Exam Preparation = Навчальний посібник з підготовки до екзамену з іноземної мови професійного спрямування для освітньо-професійних програм «Туризм» та «Готельно-ресторанна справа» /Т. Yakovleva, Н. Miasoid, N. Bespalova, S. Medynska, I. Hrechukhina. – Дніпро: Університет імені Альфреда Нобеля, 2021.

### Додаткова

1. Mascull B. Business Vocabulary in Use: Upper-Intermediate/Advanced. Third edition. – Cambridge University Press, 2018.
2. Emmerson P. Business Grammar Builder. – Macmillan Publishers Limited, 2009.
3. Murphy R. English Grammar in Use, 5<sup>th</sup> ed. Cambridge, 2019.

### Он-лайн ресурси

[http://www.koryazhma.ru/articles/etiket/work\\_anal.asp](http://www.koryazhma.ru/articles/etiket/work_anal.asp)  
<http://bbest.ru/etdelotn/isprdelet/>  
<http://5fan.ru/wievjob.php?id=46629>  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0261517707000775>  
<http://www.travelweek.ca/blog/travel-agent-become-tour-operator/>  
<https://www.locusassignments.com/courses/ukcbc-unit-12-hospitality-provision-travel-tourism-sector/>  
<https://www.tourismcouncilwa.com.au/broader-tourism-industry>  
[https://www.reportlinker.com/market-report/Tourism/6226/Tourism?utm\\_source=adwords1&utm\\_medium=cpc&utm\\_campaign=Tourism&utm\\_adgroup=Tourism\\_Industry\\_Reports&gclid=Cj0KCQiAgf3gBRDtA](https://www.reportlinker.com/market-report/Tourism/6226/Tourism?utm_source=adwords1&utm_medium=cpc&utm_campaign=Tourism&utm_adgroup=Tourism_Industry_Reports&gclid=Cj0KCQiAgf3gBRDtA)

### Онлайн платформи

*Курси на освітній платформі FutureLearn:*

- English for the Workplace,
- Exploring English: Food and Culture.

*Курси на освітній платформі Coursera:*

- English for Career Development,
- English for Business and Entrepreneurship.

*Курси на освітній платформі MOOC:*

- English for Business and Entrepreneurship.

### Політика курсу

- Дедлайн для виконання завдань для самостійної роботи встановлюється викладачем, але враховується складність та обсяг завдань. Мінімальний час на виконання завдань для самостійної роботи – 1 день.
- У разі порушення дедлайну максимальна оцінка за виконані завдання 80% (при виконанні протягом відповідного модуля) та 60 % при виконанні завдань по закінченню модуля (окрім балів за модульну контрольну роботу, яка зараховується за фактичними результатами).
- При пропуску занять з поважної причини (хвороба, студентська мобільність тощо) дедлайн для виконання завдання продовжується на 1-2 тижні після повернення на заняття в залежності від причини відсутності та обсягу завдань.
- Працевлаштування здобувача вважається поважною причиною пропуску занять лише в разі оформлення індивідуального графіка у студентському деканаті та інформування викладача на початку семестру, а також виконання всіх завдань у встановлені строки відповідно до графіка.
- Результати письмових робіт (есе, лист, звіт тощо) та/ або індивідуальних завдань після їх перевірки, як правило, доводяться до відома здобувачів викладачем на наступному занятті або протягом тижня, але в залежності від обсягу та складності завдання цей термін може бути продовженим до 10 робочих днів.
- У разі порушення академічної доброчесності або у випадках плагіату виконане завдання не зараховується.
- Для комунікації зі здобувачами основним засобом зв'язку з викладачем є консультація (оффлайн або онлайн), а також електронна пошта та Google Classroom. Інші форми комунікації (вайбер, соціальні мережі тощо) є факультативними, за згодою викладача та здобувачів вищої освіти. Відповідь на електронного листа здобувач отримує протягом 1-5 робочих днів у залежності від типу запиту.