

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ «ЗАПОРІЗЬКА ПОЛІТЕХНІКА»

Кафедра _____ **Іноземних мов професійного спілкування**
(найменування кафедри)

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

_____ **Ділова іноземна мова за професійним спрямуванням**
(назва навчальної дисципліни)

Освітня програма: _____ **Готельно-ресторанна справа**
(назва освітньої програми)

Спеціальність: _____ **241 Готельно-ресторанна справа**
(найменування спеціальності)

Галузь знань: _____ **24 Сфера обслуговування**
(найменування галузі знань)

Ступінь вищої освіти: _____ **Другий (магістерський) рівень**
(назва ступеня вищої освіти)

Затверджено на засіданні кафедри
Іноземних мов професійного
спілкування
(найменування кафедри)

Протокол № 1 від 19 серпня 2020 р.

м. Запоріжжя 2020

1. Загальна інформація	
Назва дисципліни	ЗПВ 02 Ділова іноземна мова за професійним спрямуванням (англійська) Вибіркова частина Цикл загальної підготовки
Рівень вищої освіти	Другий (магістерський рівень) рівень
Викладач	Василенко Галина Володимирівна, кандидат філологічних наук, доцент кафедри ІМПС
Контактна інформація викладача	+380(61)7698566 (телефон кафедри ІМПС), 0686515538 (телефон викладача), E-mail викладача - vasylenko_halyna@ukr.net , galinavasilenko701@gmail.com
Час і місце проведення навчальної дисципліни	згідно до розкладу занять - https://zp.edu.ua/node/4098 дистанційне навчання - https://moodle.zp.edu.ua/
Обсяг дисципліни	Кількість годин – 120 Кредитів – 4 Розподіл годин: практичні – 44 самостійна робота – 68 індивідуальні заняття - 8 вид контролю - залік
Консультації	Згідно з графіком консультацій
2. Пререквізити і постреквізити навчальної дисципліни	
Пререквізити навчальної дисципліни: Дисципліна «Іноземна мова в галузі» Туризм як сфера бізнесу. Основні галузі індустрії туризму. Професії в туристичному бізнесі. Професійні обов'язки, навички і вміння. Написання резюме. Інтерв'ю. Questions. (Типи питальних речень). Займенники. Туристичні дестинації. Причини подорожей і типи туризму. Види туристичних мандрівок. Туристичні мотивації. Презентації туристичних дестинацій. Defining and non-defining relative clauses. (Означальні підрядні речення двох типів). Giving reasons (Пояснення причин). Describing trends (Опис тенденцій). Туристичні оператори і туристичні агентства. Види туроператорів. Пакетні тури. Готельний менеджмент. Часові форми групи Perfect. Вживання артиклів з іменами власними. Часові форми групи Continuous. Туристичні мотивації. Види подорожей і відпочинку. Причини подорожей. Старий і новий туризм. Зміни в попиті і тенденції в галузі. Інтерв'ю з туроператором. Вживання різних часових форм в описі туристичних змін і тенденцій. Туристичні агенції. Ділова термінологія. Процес продажу. Визначення потреб клієнта і презентація продукту. Вплив інтернету. Звіт про якість роботи тур агентства. Відкриті і закриті запитання. Транспорт у туризмі. Круїзний відпочинок. Роботи в транспортному секторі. Важливі для пасажирів фактори успішної подорожі. Транспортна система Сан Франциско. Опис розкладу руху транспорту. Ступені порівняння прикметників та їх вживання в професійному контексті. Розміщення гостей та забезпечення їх харчуванням. Готелі. Послуги і зручності. Прийом замовлень по телефону. Робота на рецепції. Опис готелів. Незвичайні готелі. Маркетинг і просування туристичного продукту. Маркетингова термінологія. Аналіз продукту. Промо-техніки. Реклама в туризмі. Мова реклами. Прикметники, стилістичні синоніми нейтральних описових слів. Відпочинок з розмаїттям. Тури по інтересам. Сталий розвиток у туризмі. Міжкультурні відмінності. Типи туристів і типи відпочинку. Опитування і бесіди про досвід подорожей і відпочинку. Бронювання і продаж. Прийом замовлень. Комп'ютерні системи бронювання. Пояснення умов замовлення. Перевірка деталей. Умовні речення. Скорочення і аббревіатури. Аеропорт. Зручності і послуги. Відправлення. Індустрія авіаперевезень. Реєстрація пасажирів. Надання інформації. Робота в аеропорту. Перевірка пасажирів. Ввічливі форми звертання і розпоряджень.	

Дисципліна «Іноземна мова за професійним спрямуванням»

Прибуття, привітання і знайомство. Міжкультурні розбіжності й етикет спілкування. Сінгапур. Мова туристичних брошур і путівників. Прокат автомобіля. Аудіювання діалогів. Читання і пояснення інформації про особливості першої зустрічі з групою туристів. Про роботу готелів. Процедура реєстрації. Штатна структура готелю. Сприйняття готелів клієнтами. Надання інформації в готелі. Готельні послуги. Прослуховування інтерв'ю з менеджером готелю в Мілані. Туристичні інформаційні центри. Типи туристичної інформації. Типи клієнтів і особливості роботи з ними. Надання інформації про розташування туристичних об'єктів. Прийменники руху. Читання і аналіз тексту про Ліверпуль. Стилистичні звороти рекомендацій і промоцій. Представники туроператорів на місці відпочинку. Види представників туроператорів. Особливості роботи трансферменів. Інформативна зустріч. Модальні дієслова для порад і зобов'язань. Традиції чайових у різних країнах. Професійна культура й етикет спілкування. Гастрономічний туризм. Національні страви. Харчові інгредієнти і приготування страв. Стислий опис страв для клієнта. Українська кухня. Турецька кухня. Прийом замовлення. Означальні підрядні речення. Маємо справу зі скаргами. У ресторані. Сільський туризм. Місцеві жителі в сільському туризмі. Особливості житла для туристів у сільській місцевості. У кемпінгу. Ресурси сільського туризму. Сільський туризм у Чилі і В'єтнамі. Вплив погодних умов на сільський туризм. Прогноз погоди. Форми вираження майбутнього часу. Туристичні атракціони. Типи атракціонів. Тенденції розвитку сектора туристичних атракціонів. Збудовані атракціони. Архітектурні терміни. Структура опису архітектурних пам'яток. Вживання пасивного стану в описових туристичних текстах. Опис фестивалю. Професії і зручності на атракціонах. На екскурсії. Опис турів. Від гіда до тур менеджера. Слухання інтерв'ю з успішним тур менеджером. Стандарти роботи гіда. Аудіювання діалогів про особливості роботи під час екскурсійних турів. Пояснення організаційних моментів. Проблеми під час туру. Мовні професійні вміння в критичних ситуаціях. Розваги у готелі. Розваги на будь-який смак. Розважальна програма. Розваги для дітей. Неозначені займенники. Читання та прослуховування текстів про організацію дозвілля для дітей. Ідеальний працівник індустрії розваг. Як отримати роботи в сфері розваг. Спеціальний туризм. Читання тексту про нішовий туризм та його обговорення. Спеціальні потреби. Відповіді на спеціальні вимоги. Опис спеціальних турів. Люди з особливими фізичними потребами. Підготовка і проведення спеціального туру. Бізнес туризм. Міжкультурна обізнаність. Вживання бізнес термінів. Потреби бізнес туристів. Путівники про інші культури. Послуги і зручності для ділових туристів. Про організацію конференції. Опис розмірів, об'єму і обладнання. Бізнес готелі. Роль бізнес туризму в галузі. Розрахунки з гостями в готелі. Обов'язки відділу прийому гостей. Життя у фронт офісі. Поширені проблеми з гостями. Вирішення проблем. Процедура розрахунку з гостем. Перевірка рахунку. Стандарти якості роботи. Звіт для менеджера. Написання звіту.

Постреквізити навчальної дисципліни:

Дисципліна, для вивчення якої є обов'язковими знання, здобуті при вивченні цієї дисципліни – кваліфікаційна дипломна робота, переддипломна практика

3. Характеристика навчальної дисципліни

На сучасному етапі розвитку суспільства міжкультурні контакти стають доволі інтенсивними. Це явище особливо притаманне галузі гостинності і туризму, яка значно виросла за останні десятиліття і потребує фахівців, здатних ефективно працювати в мультикультурних середовищах. Основним чинником формування мультикультурної обізнаності є знання іноземної мови. Майбутнім менеджерам готельно-ресторанної справи належить мати дійсно добрі міжкультурні і мовні вміння для того, щоб успішно реалізуватися в обраній ними професії. Цивілізаційні зміни глобального характеру накладають свій відбиток на методику викладання ділової іноземної мови за професійним спрямуванням та на процес її засвоєння студентами. Певний вплив як на розвиток гостинності і туризму, так і на викладання іноземної мови в цій галузі мало поширення інтернету та технологій. Останні тенденції викладання англійської для спеціальних цілей, зокрема включають такі форми: онлайн навчання, дистанційне навчання, мобільне навчання, змішані форми, створення і поширення контенту,

гейміфікація тощо. Інтерактивне навчання за зразком міжкультурної комунікації в ході мовної глобалізації ефективно реалізується саме при вивченні англійської мови. Опанування англійської мови забезпечує природну людську потребу у взаєморозумінні, яке неможливе без міжкультурної комунікації, тобто без взаємодії з *іншим*. Результатом навчання ділової іноземної мови для фахівців готельно-ресторанної справи має бути дискурсивна компетентність – здатність продукувати мовленнєві вміння в різних контекстах професійної комунікації в усіх чотирьох видах мовленнєвої діяльності: читанні, письмі, аудіюванні та усному мовленні.

У результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен отримати:

Загальні компетентності: здатність до застосовування загальнонаукових та фундаментальних знань, розуміння предметної області і професії; здатність до сприйняття культури та звичаїв інших країн і народів, толерантного ставлення до національних, расових, конфесійних відмінностей, здібність до міжкультурних комунікацій у готельно-ресторанній сфері; здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях; здатність спілкуватися з представниками інших професійних груп різного рівня (з експертами з інших галузей знань/видів економічної діяльності).

Спеціальні компетентності: здатність формувати та реалізовувати ефективні зовнішні та внутрішні комунікації на підприємствах сфери гостинності, навички взаємодії; здатність розробляти, просувати, реалізовувати та організовувати споживання готельних та ресторанных послуг для різних сегментів споживачів; здатність застосовувати теоретичні знання в готельно-ресторанній сфері на практиці; здатність координувати та регулювати взаємовідносини з контактними аудиторіями (стейкхолдерами).

Результати навчання:

Практикувати використання ділової іноземної мови у професійній діяльності; діяти у полікультурному середовищі; застосовувати набуті знання у практичній роботі закладів, що надають ресторанный і готельні послуги; знання інноваційних форм обслуговування та надання додаткових послуг суб'єктами готельного та ресторанного бізнесу

4. Мета вивчення навчальної дисципліни

Метою вивчення навчальної дисципліни є формування лінгвістичної, дискурсивної і мовленнєвої компетенції майбутнього фахівця готельно-ресторанної справи за умови інтегративного підходу до навчання, який включає: системний, когнітивний і термінологічний принципи загальної наукової методології; лінгвістичні методи стилістичного аналізу тексту; синтезу, реферування, інтерпретації тексту; комунікативний і культурологічний підходи до освоєння явищ мови і культури.

5. Завдання вивчення дисципліни

Методичні – розвивати здатність критичного мислення, пізнавальні і творчі здібності, вміння висловлювати думки в діловому та науковому стилі, навчити давати наукове теоретичне обґрунтування ідеям, а також працювати з інформаційними джерелами, мотивувати прагнення до духовного і професійного самовдосконалення.

Пізнавальні – сприяти збагаченню світогляду, гармонійному розвитку сильної і успішної особистості майбутнього менеджера готельно-ресторанної справи, сформувати вміння спілкуватися на актуальні теми суспільного, культурного, економічного життя іноземною мовою.

Практичні – формувати практичні навички роботи студентів у міжкультурному просторі, роботі онлайн, зі спеціальною літературою, орієнтувати їх на інтенсивну роботу, критичне осмислення здобутих знань послуговуючись іноземною мовою.

6. Зміст навчальної дисципліни

Змістовий модуль 1. Індустрія гостинності.

Тема 1. The Structure of Modern Hospitality Industry. Key terms and concepts. The hotel business. The restaurant business. The tourist business. Hospitality through centuries. Modern concept of hospitality. Describing change and consequence. Giving opinions, agreeing, and disagreeing. Asking and answering hypothetical questions. Degrees of comparison. Writing practice: Report writing.

Тема 2. Hotel Management. Dealing with words in context. The structure of the accommodation market. Managing a hotel. Comparing hotel groups. Front office manager. Successful hoteliers. Managerial skills. Being managed and being a manager. Human resources – selecting new staff. Rewarding good performance. Great places to work. Running meetings. Organizing and running a meeting. How to behave in meetings. Writing practice: Meetings – emails, agenda, minutes.

Тема 3. Consumer Behavior in Hospitality Market. Key terms and concepts. Sociocultural aspects of hospitality. Psychological aspects of hospitality. Dynamics of purchase behavior. Review exercises. Presenting a new customer service programme. Customer journey. Quality assurance techniques. Spoken and written complaints. Giving and receiving feedback well.

Тема 4. Marketing of Hospitality Services. Key terms and concepts. Marketing management philosophies. Marketing highlights. Marketing environment of a hospitality company. Review exercises. Turn taking and making your point in a discussion. Briefing and clarifying arrangements. Presenting a hotel entertainment programme. Presenting an eco-friendly policy. Sustainable solutions for green hotels. Writing practice: Presentations.

Змістовий модуль 2. Організація харчування в готельно-ресторанному бізнесі.

Тема 5..Food and Beverage Service. The structure of the F & B department. F & B staff. Beverage service. Talking about wine. Food service. Giving information. Explaining and instructing. Word skills: I can describe a range of food; I can talk about diet and cooking; I can describe working conditions. Writing practice: CV, covering letters.

Тема 6. Types of Restaurants. The bar. Food service equipment. Kitchen. The dining room. Traditional restaurants. Restaurants in your country, city. Socializing and networking. Organizing a party. Entertaining and eating out. Travel and holiday idioms. Writing practice: Restaurant policies. Restaurant experiences. Restaurant service quality assessment.

Тема 7. Restaurant Management. Restaurant marketing. Opening and closing operations. Sanitation and safety. Increasing sales. Standard recipes and costs. Menu pricing. Delivery. Accounting: income statement; balance sheets. Career options. Managing yourself – personal reviews, personal ambitions. Writing practice: Adverts to promote restaurant services.

Тема 8. Dealing with Restaurant Customers, Partners, and Staff. Customer service. Purchasing and orders. Reservations. Taking orders. Payment. Customer complaints. Dealing with difficult staff. Catering. Corporate hospitality. Cultural differences and business. Writing practice: a short presentation of some advice for visitors to your country (conversation, gift-giving, entertaining). 'Body' idioms. 'Food' idioms. Planning a workshop

Курс складається з 4 кредитів. Курс практичних занять орієнтовано на формування мовних та мовленнєвих навичок, що закріплюються під час аудиторної та самостійної роботи студентів, кожне практичне заняття присвячено засвоєнню лексичного та граматичного матеріалу, розвитку комунікативних практичних навичок.

7. План вивчення навчальної дисципліни

№ тижня	Назва теми	Форми організації навчання	Кількість годин
1	The Structure of Modern Hospitality Industry. Key terms and concepts. The hotel business. The restaurant business. The tourist business. Hospitality through centuries. Modern concept of hospitality. Describing change and consequence. Giving opinions, agreeing, and disagreeing. Asking and answering hypothetical questions. Degrees of comparison. Writing practice: Report writing.	практичні	4
2-3	Hotel Management. Dealing with words in context. The structure of the accommodation market. Managing a hotel.	практичні	6

	Comparing hotel groups. Front office manager. Successful hoteliers. Managerial skills. Being managed and being a manager. Human resources – selecting new staff. Rewarding good performance. Great places to work. Running meetings. Organizing and running a meeting. How to behave in meetings. Writing practice: Meetings – emails, agenda, minutes.		
3-4	Consumer Behavior in Hospitality Market. Key terms and concepts. Sociocultural aspects of hospitality. Psychological aspects of hospitality. Dynamics of purchase behavior. Review exercises. Presenting a new customer service programme. Customer journey. Quality assurance techniques. Spoken and written complaints. Giving and receiving feedback well.	практичні	6
5-6	Marketing of Hospitality Services. Key terms and concepts. Marketing management philosophies. Marketing highlights. Marketing environment of a hospitality company. Review exercises. Turn taking and making your point in a discussion. Briefing and clarifying arrangements. Presenting a hotel entertainment programme. Presenting an eco-friendly policy. Sustainable solutions for green hotels. Writing practice: Presentations	практичні	6
6-7	Food and Beverage Service. The structure of the F & B department. F & B staff. Beverage service. Talking about wine. Food service. Giving information. Explaining and instructing. Word skills: I can describe a range of food; I can talk about diet and cooking; I can describe working conditions. Writing practice: CV, covering letters.	практичні	4
7-8	Types of Restaurants. The bar. Food service equipment. Kitchen. The dining room. Traditional restaurants. Restaurants in your country, city. Socializing and networking. Organizing a party. Entertaining and eating out. Travel and holiday idioms. Writing practice: Restaurant policies. Restaurant experiences. Restaurant service quality assessment.	практичні	6
9-10	Restaurant Management. Restaurant marketing. Opening and closing operations. Sanitation and safety. Increasing sales. Standard recipes and costs. Menu pricing. Delivery. Accounting: income statement; balance sheets. Career options. Managing yourself – personal reviews, personal ambitions. Writing practice: Adverts to promote restaurant services.	практичні	6
10-11	Dealing with Restaurant Customers, Partners, and Staff. Customer service. Purchasing and orders. Reservations. Taking orders. Payment. Customer complaints. Dealing with difficult staff. Catering. Corporate hospitality. Cultural differences and	практичні	6

	business. Writing practice: a short presentation of some advice for visitors to your country (conversation, gift-giving, entertaining). 'Body' idioms. 'Food' idioms. Planning a workshop.		
--	--	--	--

8. Самостійна робота

Самостійна робота – це вид розумової діяльності, за якої студент самостійно (без сторонньої допомоги) опрацьовує практичне питання, тему, вирішує задачу або виконує завдання на основі знань, отриманих з підручників, книг, 22 практичних заняттях. Її головною метою є формування самостійності суб'єкта, що вчиться, формування його вмінь, знань і навичок. Здійснюється вона безпосередньо через зміст і методи всіх видів навчальних занять. Самостійна робота студентів є основним засобом оволодіння навчальним матеріалом у вільний від обов'язкових навчальних занять час. Навчальний час, відведений для самостійної роботи студентів, регламентується робочим навчальним планом. Згідно навчального плану на самостійну роботу з курсу «Ділова іноземна мова за професійним спрямуванням» відведено 68 академічних годин.

Завдання до самостійної роботи мають унеможливити механічне заучування студентами фактичного матеріалу або поверхове знайомство з явищами та процесами. Для отримання позитивної оцінки студент повинен не просто продемонструвати володіння певним обсягом знань, а й уміти розв'язувати певні елементи наукових проблем, аналізувати та систематизувати отримані дані, знаходити оригінальні рішення на підставі самостійно здобутої інформації, формулювати та відстоювати власну точку зору. Йдеться передусім про самостійне опрацювання навчальної, наукової та довідкової літератури. Обов'язковим елементом цієї роботи студентів є ведення записів (допускається й електронний варіант або презентація). Це сприяє кращому засвоєнню фактичного матеріалу, дає можливість зберегти його в зручному для використання вигляді. Рівень виконання студентом самостійної роботи враховується при виставленні підсумкової оцінки за змістовими модулями навчальної дисципліни.

Студенти мають змогу завантажити свої напрацювання в систему дистанційного навчання (moodle) НУ «Запорізька політехніка» (<https://moodle.zp.edu.ua/>).

Завдання для самостійної роботи студентів до змістового модуля 1

№	Назва теми	Діяльність студентів	Термін виконання
1.	Тема 1. The Structure of Modern Hospitality Industry. Тема 2. Hotel Management.	1. Стисла розповідь про структуру сучасної індустрії гостинності. Читання тексту 'Changes in tourism in the last 30 years' і виконання вправ. Лексико-граматичні вправи в бізнес контексті: describing change and consequence; giving opinions, agreeing, and disagreeing; asking and answering hypothetical questions; degrees of comparison. Читання тексту звіту, аналіз структури і змісту, стилістичних особливостей та написання власного за зразком. 2. Виконання лексико-граматичних вправ в контексті теми. Підготовка до дискусії про командну роботу і репутацію готелів. Слухання аудіо запису про труднощі роботи, знання та вміння менеджерів. Написання повідомлення на тему: 'Being managed and being a manager'. Читання, переклад і виконання вправ до текстів: 'Great places to work', 'Front office manager'. Бесіда про вміння й особистісні	Вересень-жовтень 34 години

	Тема 3. Consumer Behavior in Hospitality Market.	писи менеджера відділу прийому гостей. Ситуації ‘Organizing and running a meeting, ‘How to behave in meetings’. 3. Розповідь про якість готельних, туристичних послуг. Лексичні і комунікативні вправи за змістом прочитаних текстів: ‘Quality assurance techniques’, ‘Customer journey’, ‘Standards of performance’. Читання тексту і виконання вправ за змістом: ‘Analysing the quality of customer service’. Слухання аудіо запису: ‘We want you to complain!’ Письмові завдання: Dealing with written complaints – letters and emails. Spoken and written complaints. Giving and receiving feedback well.	
	Тема 4. Marketing of Hospitality Services.	4. Засвоєння маркетингових термінів і словосполучень. Читання і переказ тематичних текстів та виконання вправ за їх змістом. Turn taking and making your point in a discussion. Briefing and clarifying arrangements. Designing a hotel entertainment programme. Presenting an eco-friendly policy. Suggesting sustainable solutions for green hotels. Making presentations. Writing practice: Business plan of a countryside hotel.	

Завдання для самостійної роботи студентів до змістового модуля 2

№	Назва теми	Діяльність студентів	Термін виконання
1.	Тема 5. Food and Beverage Service. Тема 6. Types of Restaurants.	5. Засвоєння тематичної лексики. Розповідь про обов’язки сомельє. Стислий опис вин та рекомендації для клієнта. Читання і переказ тематичних текстів та виконання вправ за їх змістом. Лексико-граматичні вправи в контексті туризму: Turn taking and making your point in a discussion. Розповідь про умови роботи різних ресторанів, діти, фірмові страви тощо. Writing practice: report writing; emails, agenda, minutes; presentations; first jobs, CVs and key data. 6. Засвоєння нової лексики при виконанні вправ на теми: ‘Free time: relaxation and leisure’, ‘Socializing and networking’, ‘Organizing a party’, ‘Entertaining and eating out’. Розповідь про організацію розваг у готелі; розваги для дітей на відпочинку. Підготовка денної розважальної програми. Письмова розповідь про враження від ресторану і наданого сервісу та якість обслуговування. Написання статті ‘The perfect entertainment worker’. Стилістичні особливості	Листопад-грудень 34 годин

	Тема 7. Restaurant Management. Тема 8. Dealing with Restaurant Customers, Partners, and Staff.	мови туристичних джерел. Travel and holiday idioms. 7. Виконання лексико-граматичних вправ на вживання професійної лексики. Підготовка стислого / повного переказу за змістом тематичних текстів. Слухання аудіо запису 'Fam trip to Ethiopia' і виконання завдань. Читання і переклад бухгалтерських документів: звіт про прибутки й витрати, баланс. Узагальнення інформації про ціноутворення в процесі складання меню. Читання, переклад і складання власних рекламних текстів з метою промоції закладу. 8. Повторення і узагальнення тематичної лексики під час виконання домашніх вправ. Читання скарг та складання письмових відповідей. Слухання презентації на конференції 'Awareness, access, opportunity'. Письмові стилістичні і граматичні завдання: written recommendations; 'body' idioms, 'food' idioms. Обговорення ситуації 'Planning a workshop'. Підготовка короткої презентації, інформаційної листівки з порадами для гостей до нашої країни.	
--	--	--	--

9. Індивідуальні завдання

Огляд джерел, читання й аналіз інформаційних ресурсів з метою отримання потрібної інформації на обрану тему. Складання плану повідомлення, доповіді, презентації. Вирішення характерних рис, визначення переваг і недоліків, опис стану і перспектив розвитку, складання висновків за матеріалами огляду. Індивідуальні усні та письмові завдання включають такі теми і ситуації:

1. Making questionnaires on customers' perception of hotels / restaurants.
2. Hotels in Ukraine: features, quality, prices, development and trends.
3. Press review on the current news in hospitality.
4. Getting the best deal.
5. The development of restaurant business in Ukraine.
6. Presenting a personalized product.
7. Online travel and tourism magazines' review.
8. Travel and tourism journals' review.

Консультативна допомога студенту надається у таких формах:

- особиста зустріч викладача і студента за графіком консультацій <https://zp.edu.ua/node/7904> (не менш ніж 2 рази по 2 години на тиждень або за попередньою домовленістю);
- відеоконференція на платформі zoom (особиста або колективна) – ідентифікатор 9856158960 (один раз на тиждень);
 - листування за допомогою електронної пошти galinavasilenko701@gmail.com (за потреби кожного дня);
- відеозустріч, аудіоспілкування або повідомлення у сервісі Viber (за графіком консультацій викладача);
- спілкування телефоном (з 10.00 до 21.00 кожен день крім вихідних та святкових днів).

9. Система та критерії оцінювання курсу

Згідно з діючою в університеті системою комплексної діагностики знань студентів, з метою стимулювання планомірної та систематичної навчальної роботи, оцінка знань студентів

здійснюється за 100-бальною системою.

Кожен змістовний модуль оцінюється за 100-бальною системою. Отримані за кожен змістовний модуль бали підсумовуються та діляться на 2.

Форми контролю знань студентів:

- поточний;
- рубіжний (РК 1, РК 2);
- підсумковий (залік у кінці семестру).

Оцінювання знань студентів в університеті здійснюється за 100-бальною шкалою, яка переводиться відповідно у національну шкалу («відмінно», «добре», «задовільно», «незадовільно») та шкалу європейської кредитно-трансферної системи (ЄКТС –А, В, С, D, E, FХ, F). Поточний контроль знань студентів протягом одного семестру включає оцінку за роботу на практичних заняттях та самостійну роботу.

Робота на практичних заняттях:

Під час практичних занять студенти виконують серію усних вправ. Максимально робота студента на занятті оцінюється в **10 балів**. Студент, який з різних обставин не отримав необхідної кількості балів з будь-якої теми, має можливість самостійно її підготувати і пройти індивідуальний поточний контроль знань з цієї теми.

КРИТЕРІЇ ПОТОЧНОЇ ОЦІНКИ ЗНАНЬ СТУДЕНТІВ.

Критерії оцінки на практичному занятті

Бали	Критерії оцінки
9-10	Оцінюється робота студента, який в повному обсязі володіє навчальним матеріалом: виконує домашнє завдання і доводить на практиці під час його перевірки, що розуміє лексико-граматичний матеріал і володіє ним, вільно і самостійно висловлюється на задану тему чи ситуацію, вірно відповідає на запитання, вміє вірно вживати граматичні знання на практиці, бере активну участь у процесі вивчення нового матеріалу, добре запам'ятовує нову лексику, вміло поєднує логіку та інтуїцію, вміє узагальнювати зміст тексту чи дискусії, робити висновки, висловлювати власну думку, добре працює в парі/групі/команді, усвідомлює важливість і подальше застосування навичок спілкування діловою іноземною мовою.
7-8	Оцінюється робота студента, який добре володіє навчальним матеріалом, але допускає окремі неістотні неточності та незначні помилки, виявляє меншу активність і наполегливість для досягнення практичних цілей.
5-6	Оцінюється робота студента, який посередньо володіє навчальним матеріалом, поверхово, іноді не виконує домашнє завдання в повному обсязі, допускає помилки, байдуже ставиться до оцінки своєї роботи, потребує постійної уваги і спонукання його до участі в роботі.
3-4	Оцінюється робота студента, який не володіє усним мовленням, допускає багато помилок під час читання і перекладу, часто не виконує домашнє завдання, недостатньо знає граматичні правила, виявляє мало працелюбності і наполегливості для вивчення мови.
1-2	Оцінюється робота студента, який є пасивним на занятті, не володіє навчальним матеріалом та не в змозі його висвітлити, не виконує домашніх завдань, не розуміє змісту поставлених питань та практичних завдань, не дуже добре працює в парі/групі/команді, лише іноді проявляє активність.

Семестр включає 2 змістових модулі. Кожен змістовний модуль оцінюється за 100-бальною шкалою.

Під час контролю в кінці першої половини семестру, що дорівнює першому змістовому модулю, враховуються такі види робіт: активність роботи студента на практичному занятті

оцінюється до 10 балів; тестування за 100 бальною шкалою. Результатом першого рубіжного контролю є середній бал підсумкової оцінки 11 практичних занять і тесту.

Другий змістовий модуль складається з 11 практичних занять, що оцінюються до 10 балів за кожне та контрольної роботи, що оцінюється за 100 бальною шкалою. Підсумковою оцінкою за роботу на практичних заняттях є середній бал, помножений на десять. Результатом другого рубіжного контролю є середній бал двох показників – роботи на практичних заняттях і контрольної роботи.

Підсумковий контроль у формі заліку визначається як середній показник результатів за перший та другий змістові модулі.

Критерії оцінки індивідуального завдання:

Бали	Критерії оцінки
5-6	В повному обсязі володіє матеріалом, вільно самостійно та аргументовано його викладає, глибоко та всебічно розкриває зміст теоретичних питань, використовуючи при цьому обов'язкову та додаткову літературу.
4-5	Достатньо повно володіє матеріалом, обґрунтовано його викладає під час усних виступів, в основному розкриває зміст теоретичних питань, використовуючи при цьому обов'язкову літературу. Але при викладанні деяких питань не вистачає достатньої глибини та аргументації, допускаються при цьому окремі несуттєві неточності та незначні помилки.
2-3	В цілому володіє матеріалом викладає його основний зміст під час усних виступів, але без глибокого всебічного аналізу, обґрунтування та аргументації, без використання необхідної літератури допускаючи при цьому окремі суттєві неточності та помилки.
1-0	Не в повному обсязі володіє матеріалом. Фрагментарно, поверхово (без аргументації та обґрунтування) викладає його під час усних виступів, недостатньо розкриває зміст теоретичних питань, допускаючи при цьому суттєві неточності.

Шкала оцінювання: національна та ECTS

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ECTS	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсового проекту (роботи), практики	для заліку
90 – 100	A	відмінно	зараховано
85-89	B	добре	
75-84	C		
70-74	D	задовільно	
60-69	E		
35 -59	FX	незадовільно з можливістю повторного складання	не зараховано з можливістю повторного складання
1-34	F	незадовільно з обов’язковим повторним вивченням дисципліни	не зараховано з обов’язковим повторним вивченням дисципліни

10. Політика курсу

Політика щодо відвідування: відвідування занять є обов'язковим компонентом оцінювання, в тому числі на лекційних заняттях. За об'єктивних причин (наприклад, хвороба, стажування, індивідуальний графік) навчання може відбуватись в он-лайн формі за погодженням із керівником курсу.

Політика щодо дедлайнів та перескладання: роботи, які здаються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку (до 3-х днів – мінус 10%, тиждень – мінус 25%, більше тижня – мінус 50%). Перескладання модулів відбувається із дозволу деканату за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний).

Політика щодо академічної доброчесності: очікується, що роботи студентів будуть їх оригінальними дослідженнями чи міркуваннями. Відсутність посилань на використані джерела, фабрикування джерел, списування, втручання в роботу інших студентів становлять, але не обмежують, приклади можливої академічної недоброчесності. Виявлення ознак академічної недоброчесності в письмовій роботі студента є підставою для її незарахування викладачем, незалежно від масштабів плагіату чи обману. Усі письмові роботи перевіряються на наявність плагіату і допускаються до захисту із коректними текстовими запозиченнями не більше 30%. Списування під час модульних контрольних робіт заборонені (в т.ч. із використанням мобільних девайсів).