

ТАВРІЙСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

імені В.І. ВЕРНАДСЬКОГО

Навчально-науковий інститут філології та журналістики

Кафедра слов'янської та романо-германської філології



Ольга ШАРАГІНА

СИЛАБУС НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

«ІНОЗЕМНА МОВА ЗА ПРОФЕСІЙНИМ СПРЯМУВАННЯМ»

Перший (бакалаврський) рівень вищої освіти

галузь знань	24 Сфера обслуговування (шифр і назва галузі знань)
спеціальність: (спеціалізація):	241 Готельно-ресторанна справа (код і назва спеціальності (або спеціалізації))
освітня програма	«Готельно-ресторанна справа» (назва освітньої програми)

РОЗРОБНИК силябусу доктор філософії, старший викладач кафедри слов'янської та романо-германської філології Навчально наукового інституту філології та журналістики


_____ Анна ШЕРЕМЕТ
(підпис)

Розглянуто та схвалено на засіданні кафедри слов'янської та романо-германської філології

Протокол № 1 від 06 вересня 2024 року

Завідувач кафедри  Катерина ХОМА
(підпис)

Гарант освітньо-професійної програми «Готельно-ресторанна справа»

Кандидат економічних наук, доцент  Олена МІТАЛ

ОК6. Іноземна мова за професійним спрямуванням

Галузь знань	24 Сфера обслуговування
Спеціальність	241 Готельно-ресторанна справа
Освітній рівень	перший (бакалаврський)
Освітня програма	Готельно-ресторанна справа
Мова викладання	Українська
Тип дисципліни	Обов'язкова
Курс та семестр вивчення	Курс 1,2, семестр: 1,2,3,4
Обсяг	12 кр. ЄКТС / 360 годин
Розподіл за видами занять	Практичні 120 год., Самостійна робота: 240 год.,
Форма семестрового контролю	Заліки, екзамен
Викладач	Тимохіна Віра Сергіївна, tvmokhina.vira@tnu.edu.ua
Кафедра	Кримськотатарської філології та загальноунавчальних дисциплін e- mail krimtat.phylology@tnu.edu.ua.

Мета дисципліни

Метою вивчення дисципліни є формування у здобувачів навичок спілкування іноземною мовою для: забезпечення ефективної взаємодії з іноземними гостями та колегами, розуміння вимог міжнародних стандартів обслуговування, розвитку компетенцій щодо налагодження комунікації з представниками різних груп споживачів.

Перелік компетентностей, які забезпечує навчальна дисципліна та програмні результати навчання

Загальні та спеціальні компетентності формуються відповідно до інтегральної компетентності - здатності розв'язувати складні спеціалізовані задачі та практичні проблеми діяльності суб'єктів готельного і ресторанного бізнесу, що передбачає застосування теорій та методів системи наук, які формують концепції гостинності і характеризується комплексністю та невизначеністю умов.

Компетентності, якими повинен оволодіти здобувач:

ЗК03. Здатність вчитися і оволодівати сучасними знаннями.

ЗК04. Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій.

ЗК07. Цінування та повага різноманітності та мультикультурності.

ЗК11. Здатність спілкуватися іноземною мовою.

СК04. Здатність формувати та реалізовувати ефективні зовнішні та внутрішні комунікації на підприємствах сфери гостинності, навички взаємодії

СК10. Здатність працювати з технічною, економічною, технологічною та іншою документацією та здійснювати розрахункові операції суб'єктом готельного та ресторанного бізнесу .

Програмні результати навчання:

PH 03. Вільно спілкуватися з професійних питань державною та іноземною мовами усно і письмово.

PH 08. Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами готельних та ресторанних послуг.

Зміст навчальної дисципліни

Тема 1. Особливості професійної комунікації в англomовному середовищі Peculiarities of professional communication in an English-speaking environment.

Володіння професійною термінологією англійської мови. Комунікабельність і клієнтоорієнтованість. Знання культурних особливостей англomовних гостей. Дотримання етикету у спілкуванні, чіткість і ввічливість. Вміння відповідати на типові запитання клієнтів. Толерантність до мовних помилок споживачів.

Тема 2. Ділове листування. Business correspondence.

Дотримання формату офіційного листа (звернення, основна частина, завершення). Використання чіткої, лаконічної мови. Врахування культурних відмінностей під час написання. Вміння написати меню англійською мовою.

Тема 3. Спілкування продавець-споживач послуг. Communication seller-consumer.

Вміння активно слухати та розуміти потреби клієнта. Використання технік переконання та створення позитивного враження. Ввічливість, толерантність та вирішення можливих конфліктів.

Тема 4. Складання бюджету та бізнес плану. Creating a budget and a business plan.

Здатність працювати з економічною і технологічною інформацією. Аналіз фінансових показників і технічної документації. Використання програм для автоматизації роботи. Виконання розрахункових операцій: витрат і прибутку.

Тема 5. Інформаційні і комунікативні технології. Information and communication technologies.

Робота з CRM -системами, бронюванням, автоматизацією процесів. Використання месенджерів, електронної пошти та чат-ботів. Постійне оновлення знань у сфері цифрових технологій.

Тема 6. Готельні послуги та зручності. Hotel services and amenities.

Розуміння стандартів комфорту для гостей: надання житла, трансфер, доступність Wi-Fi. Забезпечення додаткових послуг і створення комфортного простору для потреб клієнтів. Ресторанні послуги: обслуговування гостей у ресторанах, організація банкетів, кейтерінг. Сервіс для відпочинку: спа, фітнес-центри, басейни, організація екскурсій.

Тема 7. Персонал готельно-ресторанної сфери. Staff of the hotel-restaurant sector.

Поповнення та відпрацювання лексики що до складу персоналу: ресепшн, консьерж-служба, кухарі, офіціанти, сомельє, хостеси, покоївки та інше. Розвиток професійних навичок персоналу (сервірування столу, «комплімент» від закладу тощо), висловлення і презентація англійською мовою.

Тема 8. Гастрономія. Gastronomy.

Кулінарний туризм. Знайомство зі світовою кухнею. Формування меню з урахуванням дієт та вподобань гостей. Пропозиція локальних, сезонних і авторських страв. Описання блюд та написання рецептів англійською мовою.

Тема 9. Готельний брендинг. Hotel branding.

Створення критерію впізнаваного іміджу готелю. Знайомство зі світовими готельними брендами та boutique hotels, з популярними ресторанными брендами. Готелі майбутнього.

Тема 10. Повага різноманітності та мультикультурності. Respect for diversity and multiculturalism.

Визнання та врахування культурних особливостей гостей. Особливості спілкування з представниками різних культур. Адаптація до різних етикетних норм і традицій. Запеспечення інклюзивності у послугах.

Тема 11. Вирішення проблем зі скаргами. Dealing with complaints.

Навички спілкування по телефону англійською мовою. Правила спілкування з клієнтом (емпатія, фрази телефонного спілкування, програми бонусів/знижок/компенсації тощо). Правила написання листів-відгуків на скаргу.

Тема 12. Зворотній зв'язок з клієнтом. Feedback with a client.

Ведення позитивного діалогу з клієнтом. Створення креативної реклами, організація та проведення опитування клієнтів.

Розмовні теми до іспиту:

- 1.Peculiarities of professional communication in an English-speaking environment.
- 2.Business correspondence.
- 3.Communication seller-consumer.
- 4.Creating a budget and a business plan.
- 5.Information and communication technologies.
- 6.Hotel services and amenities.
- 7.Staff of the hotel-restaurant sector.
- 8.Gastronomy.
- 9.Hotel branding.
- 10.Respect for diversity and multiculturalism.
- 11.Dealing with complaints.
- 12.Feedback with a client.

Тема	Кількість годин		
	Всього	у тому числі	
		практичні	самостійна робота
Тема 1	30	10	20
Тема 2	30	10	20
Тема 3	30	10	20
Всього	90	30	60
Тема 4	30	10	20
Тема 5	30	10	20
Тема 6	30	10	20
Всього	90	30	60
Тема 7	30	10	20
Тема 8	30	10	20
Тема 9	30	10	20
Всього	90	30	60
Тема 10	30	10	20
Тема 11	30	10	20
Тема 12	30	10	20
Всього	90	30	60
Усього годин	360	120	240

Політика курсу

Політика відвідування. Студент має відвідувати лекційні та практичні/семінарські заняття згідно розкладу, виконувати передбачені види робіт та проходити поточний та семестровий контроль. Роботи, не виконані через відсутність студента на заняттях (окрім робіт, що передбачають колективне виконання, представлення чи обговорення або особливі умови виконання) можуть бути здані під час планових консультацій або через електронну платформу не пізніше, ніж за 10 календарних днів до дати семестрового контролю. При оцінюванні робіт, що здаються з порушенням терміну через відсутність на заняттях без поважних причин, застосовується понижуючий коефіцієнт 0,8.

Політика оцінювання. Оцінювання роботи студента здійснюється окремо за кожну виконану роботу, згідно встановлених критеріїв, в межах максимальної оцінки за цю роботу. Максимальна оцінка та критерії оцінювання за кожен вид роботи доводяться до відома студента на початку курсу.

Оцінювання презентацій, доповідей, опитувань, активності в аудиторії тощо здійснюється після їх представлення або наприкінці аудиторного заняття. Оцінювання своєчасно зданих письмових робіт та тестових контролів здійснюється протягом тижня після їх надання. Результати оцінювання оголошуються в аудиторії або через електронну платформу. Студент має право отримати від викладача пояснення щодо отриманих ним оцінок та висловити незгоду: для оцінок оголошених в аудиторії – безпосередньо після завершення заняття; при оголошенні через електронну платформу – протягом доби після отримання оцінки. При виникненні протиріч та неоднозначності в оцінюванні – вони вирішуються на користь студента. Студент має право опротестувати отриману оцінку у встановленому порядку.

Студент допускається до проходження семестрового контролю за умови, що сума балів, набраних за час проходження курсу та максимальної кількості балів за семестровий контроль, є більшою за 60. Перескладання семестрового контролю у встановленому порядку можливе тільки у випадку, якщо студент отримав незадовільну оцінку.

Політика щодо термінів виконання та перескладання. Виконання робіт має здійснюватися у встановлені та оголошені викладачем строки. Письмові роботи та тестові завдання, не виконані студентом своєчасно або через відсутність студента на заняттях можуть бути здані під час планових консультацій та/або через електронну платформу не пізніше, ніж за 10 календарних днів до дати семестрового контролю. При оцінюванні робіт, що здаються з порушенням терміну, або через відсутність на заняттях без поважних причин, а також робіт, повернутих на доопрацювання через суттєве порушення формальних вимог або вимог академічної доброчесності, застосовується понижуючий коефіцієнт 0,8.

З дозволу викладача, студент має право один раз повторно виконати завдання з метою підвищення оцінки. Якщо отримана при перескладанні оцінка є нижчою за попередню, то результат визначається як середнє двох оцінок.

Перескладання доповідей, презентацій, усного опитування, не передбачене.

Політика академічної доброчесності. При виконанні завдань студенти мають дотримуватися вимог академічної доброчесності. Окремі порушення у вигляді некоректного запозичення та посилання на джерела, а також низька унікальність роботи і зловживання засобами генеративного штучного інтелекту, є підставою для зниження оцінки. Для робіт, які містять ознаки фабрикації, фальсифікації та несамостійного виконання, подальше оцінювання здійснюється після отримання пояснень від студента.

Роботи, щодо яких встановлено порушення академічної доброчесності у вигляді академічного плагіату, фабрикації та фальсифікації, роботи компілятивного характеру, роботи, повністю або в значній мірі створені штучним

інтелектом, а також роботи, в яких виявлено використання інструментів штучного підвищення унікальності та маскуванню плагіату, не розглядаються і не оцінюються.

Під час проходження поточного та семестрового контролю студент має право користуватися тільки дозволеними викладачем засобами та ресурсами. Отримання будь-якої інформації від сторонніх осіб під час проходження контролю, а також використання заборонених засобів та джерел є підставою для відсторонення студента від проходження контролю без оцінювання його результатів.

Політика гнучкої траєкторії навчання та інклюзії. Студент має право на реалізацію гнучкої траєкторії навчання в межах курсу. Виконання окремих видів робіт, за погодженням з викладачем, може бути замінено на індивідуальний проект (або його частину), виконання науково-дослідної роботи, участь у заходах неформальної освіти тощо, тематика яких знаходиться в межах курсу. У виняткових випадках, зокрема для студентів з особливими потребами, замість аудиторних видів роботи може виконуватися та оцінюватися додаткове індивідуальне завдання. Заміна поточного та семестрового контролю на інші види робіт при реалізації гнучкої траєкторії навчання не передбачена.

Політика неформальної освіти. Результати навчання, отримані студентом в процесі неформальної/інформальної освіти, зокрема онлайн курсів, можуть бути зараховані у відповідному навчальному курсі. Результати, які відповідають окремій темі навчальної дисципліни зараховуються в кількості балів, що не перевищує загальну суму балів по всіх видах робіт за цією темою. Результати, які розширюють та доповнюють зміст навчальної дисципліни можуть бути зараховані як самостійна робота. Якщо зміст неформального навчання частково співпадає з програмою дисципліни, то зараховується його частка, відповідно до змісту та обсягів. Для зарахування результатів, студент має попередити викладача про неформальне навчання, а по його завершенню - надати викладачу документ, що підтверджує результати неформальної освіти (оригінал та копію) не пізніше, ніж за 10 днів до дати семестрового контролю. Для зарахування результатів неформальної освіти в повному обсязі навчальної дисципліни здобувач має звернутися до деканату до початку семестру, в якому викладається відповідна дисципліна.

Оцінювання результатів навчання

Метою визначення загальних критеріїв оцінювання є уніфікація підходів до оцінювання досягнень студентів в межах освітньої програми. Для оцінювання окремих видів робіт застосовуються визначені критерії

Оцінювання окремих видів робіт

Усне та письмове опитування	Оцінка
Відповідь повна, змістовна та аргументована	5
Відповідь переважно розкриває зміст питання, достатньо аргументована	4
Відповідь достатньо повна і не містить суттєвих помилок	3
Відповідь неповна, наявні суттєві помилки	2
Відповідь фрагментарна, аргументація відсутня, наявні критичні помилки	1
Відповідь не відповідає запитанню або відсутня	0
Максимальна оцінка	5
Активність під час занять	Оцінка
Дуже висока активність	5
Висока активність	4
Помірна активність	3
Низька активність	2
Пасивна участь	1
Відсутність або відмова від участі	0
Максимальна оцінка	5
Доповіді, зокрема з презентаціями	Оцінка
Доповідь повна, змістовна та аргументована	4
Доповідь достатньо повна і не містить суттєвих помилок	3
Доповідь неповна, наявні суттєві помилки	2
Доповідь фрагментарна, наявні критичні помилки	1
Доповідь або презентація не відповідає завданню, вимогам академічної доброчесності або відсутня	0
<i>Відповідь на додаткові запитання викладача та інших студентів</i>	Коефіцієнт
Відповідь на всі запитання	1,1
Відповідь на більшість запитань	1
Відповідь на окремі запитання	0,8
Не відповів на запитання	0,6
<i>Якість доповіді</i>	
Викладення	1,1
Викладення з частковим читанням	1
Читання	0,9
<i>Якість презентації</i>	
Презентація відповідає завданню, оптимальна за обсягом, доповнює та розширює зміст доповіді (або презентація не передбачена у завданні)	1,1
Презентація в цілому відповідає доповіді та доповнює її	1
Презентація дублює доповідь, частково відповідає доповіді, недостатня за обсягом	0,8
Презентація відсутня або не відповідає доповіді	0,6
<i>Дотримання регламенту</i>	
Доповідь в межах регламенту	1
Доповідь суттєво перевищує регламент	0,8
Максимальна оцінка (округлюється до цілого)	5
Письмові роботи / есеї / реферати тощо	Оцінка
Завдання виконано в повному обсязі без помилок	5
Завдання виконано в достатньому обсязі і не містить суттєвих помилок	4
Завдання виконано частково або наявні суттєві помилки	3
Виконано окремі складові завдання або наявні критичні помилки	2
Зміст роботи не відповідає завданню, вимогам академічної доброчесності або робота не виконана	0

<i>Оформлення роботи</i>	Коефіцієнт
Повністю відповідає вимогам	1
Містить окремі порушення вимог	0,9
Містить суттєві відхилення від вимог	0,7
Не відповідає вимогам	0
<i>Обсяг роботи</i>	
В рекомендованих межах	1
Незначно відхиляється від рекомендацій	0,9
Значно відхиляється від рекомендацій	0,7
<i>Запозичення, джерела та посилання</i>	
В роботі використана достатня кількість авторитетних актуальних джерел на які є посилання	1
В роботі використана недостатня кількість джерел на які є посилання	0,9
Деякі посилання оформленні з помилками, наявні неактуальні/недостовірні джерела	0,8
Унікальність роботи низька, посилання оформлені з помилками	0,5
Посилання на джерела відсутні, використовуються неактуальні/недостовірні джерела	0
<i>Унікальність роботи</i>	
Відповідає вимогам	1
Не відповідає вимогам	0,7
Неприпустимо низька	0
Максимальна оцінка (округлюється до цілого)	5

Якщо робота передбачає застосування коефіцієнтів то отримана оцінка множитья на відповідні коефіцієнти.

Для завдань у формі тестів оцінка дорівнює сумі балів за правильні відповіді за результатами проходження тестування, а максимальна оцінка – максимальній сумі балів, яку можна отримати за проходження тесту за умови, що всі відповіді правильні.

Для розрахункових завдань, або комплексних завдань що складаються з декількох складових, які можуть оцінюватися незалежно загальна оцінка визначається як сума балів за виконані складові, а максимальна оцінка – максимальній сумі балів, яку можна отримати за успішне виконання всіх складових.

Для інших видів робіт, а також якщо характер і зміст роботи не дозволяє застосувати загальні критерії, критерії оцінювання обов'язково наводяться у завданні до виконання даної роботи.

Якщо максимальна оцінка за роботу не дорівнює граничній оцінці то здійснюється перерахунок кількості балів:

$$\text{Кількість балів} = \text{Гранична оцінка} * \text{отримана оцінка} / \text{максимально можлива оцінка}$$

Приклади застосування критеріїв оцінювання та граничних оцінок:

1. Під час заняття студент проявив помірну активність (ставив окремі запитання, приймав участь в обговоренні). Згідно критеріїв отримана оцінка-3, максимально можлива-5. Згідно розподілу гранична оцінка 1. Результат становить $1 * 3 / 5 = 1$ бал.

2. Письмове опитування містило 2 питання. На перше запитання відповідь відповідь достатньо аргументована-4, на друге містить суттєві помилки-2. Максимально можлива оцінка за кожне запитання-5. Згідно розподілу гранична оцінка 3. Результат становить: $3 * (4+2)/(5+5) = 1,8 = 2$ бали.

3. Студент виступив з достатньо повною доповіддю – 3, відповів на більшість запитань $k_1=1$, вільно викладав зміст доповіді $k_2=1,1$. Максимально можлива оцінка-5. Згідно розподілу гранична оцінка 6. Результат становить: $6 * (3*1*1,1)/5 = 3,96 = 4$ бали.

Підсумкова оцінка розраховується як сума оцінок за всі виконані роботи по всіх видах. Загальна оцінка визначається за 100-бальною шкалою. Отримана оцінка за 100-бальною шкалою трансформується у 4-рівневу національну шкалу та шкалу ECTS.

Шкала оцінювання: національна та ECTS

Оцінка в балах	Оцінка за національною шкалою		Оцінка за шкалою ECTS	
			Оцінка	Пояснення
90-100	відмінно	зараховано	A	відмінне виконання
80-89	добре		B	вище середнього рівня
75-79			C	загалом хороша робота
66-74	задовільно		D	непогано
60-65			E	мінімально достатнє опанування курсу
30-59	незадовільно	не зараховано	FX	необхідне перескладання
0-29			F	необхідне повторне вивчення курсу

Розподіл кількості робіт і граничних оцінок по темах та видам робіт

	Активність на заняттях	Опитування	Поточний контроль	Самостійна робота	Усього
Тема 1	10	5	10	8	100
Тема 2	10	5	10	8	
Тема 3	10	6	10	8	
Усього за 1 семестр	30	16	30	24	100
Тема 4	10	5	10	8	100
Тема 5	10	5	10	8	
Тема 6	10	6	10	8	
Усього за 2 семестр	30	16	30	24	100
Тема 7	10	5	10	8	100
Тема 8	10	5	10	8	
Тема 9	10	6	10	8	
Усього за 3 семестр	30	16	30	24	100

Тема 10	5	4	6	5	60
Тема 11	5	4	6	5	
Тема 12	5	4	6	5	
Екзамен					40
Усього за 4 семестр	15	12	18	15	100

Література:

1. Peter Strutt. English for International Tourism. Pearson Educational Limited 2013.

2. Anna Cowper. English for International Tourism. New Edition. Pearson Educational Limited 2013.

3. Antonia Clare, JJ Wilson. Speakout. Second Edition. Pearson Educational Limited 2015.

4. Iwonna Dubicka, Margaret O'keeffe. English for International Tourism. New Edition. Pearson Educational Limited 2013

5. Вірджинія Еванс, Дженні Дулі, Вероніка Гарса. Career Paths. Hotels & Catering. Student's Book (with Digibooks App), Express Publishing, 2017.

6. Кулешова Англійська мова для працівників готельно-ресторанного бізнесу. К. : Арії, 2020.

7. Мойсієнко О. Б., Семідоцька В. А. English of Hospitality Industry = Англійська мова готельно-ресторанної справи : навч. посіб. / О.Б. Мойсієнко, В.А. Семідоцька. – Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т. – 2017. – 256 с.

Інформаційні ресурси :

1. Business English Pod editor@businessenglishpod.com.

2. ELLLO (English Listening Lesson Library Online) Todd Beuckens Contact page. Materials for Hospitality Industry.

3. <https://t.me/creativeenglishlessonideas/192>

4. <https://www.busuu.com.ua>

5. <https://ua.duoli>

6. Освітня онлайн платформа Lingua Skills : <https://lingva.ua/>

7. <https://lingorank.com/talks/>

8. <https://1way-to-english.livejournal.com/>