



ІНОЗЕМНА МОВА ПРОФЕСІЙНО-КОМУНІКАТИВНОЇ СПРЯМОВАНОСТІ (англійська)

Викладач: Наумова Наталя Григорівна, к. філол. н., доцент кафедри ділової комунікації
Кафедра: ділової комунікації, VI корпус, авд. 409
E-mail: natalyanaumova@yahoo.com
Телефон: (061) 289-41-06
Інші засоби зв'язку: Viber, Telegram, Moodle (форум курсу, приватні повідомлення)

Освітня програма, рівень вищої освіти		Туризм Бакалавр					
Статус дисципліни		Обов'язкова, цикл професійної підготовки					
Кредити ECTS	3	Навч. рік	2021/ 2022	Рік навчання	3	Семестр	6
Кількість годин	90	Кількість змістових модулів	4	Тижні	10	Практичні заняття – 40 Самостійна робота – 50	
Вид контролю	залік						
Посилання на курс в Moodle			https://moodle.znu.edu.ua/course/view.php?id=12152				
Консультації:			Особисті – понеділок, четвер з 11:00 до 13:00, VI корпус авд. 409; дистанційні - Viber, Telegram, Moodle (приватні повідомлення) за попередньою домовленістю.				

ОПИС КУРСУ

Сучасні зміни у структурі міжнародних відносин, глобальні та міграційні процеси, міжнародні зв'язки України, її інтеграція до європейського та світового простору зумовлюють той факт, що вивчення іноземної мови сьогодні є одним із невід'ємних компонентів освіти, а володіння міжнародною мовою спілкування стає не лише показником високого культурного рівня людини, а й запорукою її успішної професійної діяльності. Особливе місце в системі вищої професійної освіти посідає навчання студентів спеціальності «Туризм» адже у випускників такого профілю є необхідність професійного спілкування англійською мовою із зарубіжними партнерами. Усе вище зазначене визначає необхідність викладання курсу «Іноземна мова професійно-комунікативної спрямованості (англійська)» в межах освітньо-професійної програми підготовки бакалаврів спеціальності 242 «Туризм». **Метою** вивчення навчальної дисципліни «Іноземна мова професійно-комунікативної спрямованості (англійська)» є формування мовленнєвої, соціолінгвістичної та функціонально-комунікативної компетентності: розвиток комунікативної спроможності у сфері професійного спілкування в усній і письмовій формі; вдосконалення вміння користуватися широким тематичним словником функціональної лексики у галузі міжнародного туризму та гостинності; розширення і збагачення лексичного запасу; вміння враховувати соціокультурні аспекти ділового англомовного дискурсу та використовувати стратегії мовленнєвої поведінки у різноманітних ситуаціях професійно-орієнтованого характеру; розвиток навичок та вмінь двостороннього перекладу, аудіювання автентичних текстів, вмінь монологічного та діалогічного мовлення.



ОЧІКУВАНІ РЕЗУЛЬТАТИ НАВЧАННЯ

У разі успішного завершення курсу студент зможе набути таких результатів навчання (знання, уміння тощо) та компетентностей (згідно з ОП 242 Туризм):

Загальні (ЗК), інтегральні (ІК) та спеціальні компетентності (СК)	Програмні результати навчання
<p>К11. Здатність спілкуватися іноземною мовою.</p> <p>К12. Навички міжособистісної взаємодії.</p> <p>К07. Здатність працювати в міжнародному контексті.</p> <p>К16. Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.</p> <p>К24. Здатність здійснювати моніторинг, інтерпретувати, аналізувати та систематизувати туристичну інформацію, уміння презентувати туристичний інформаційний матеріал.</p> <p>К28. Здатність працювати у міжнародному середовищі на основі позитивного ставлення до несхожості до інших культур, поваги до різноманітності та мультикультурності, розуміння місцевих і професійних традицій інших країн, розпізнавання міжкультурних проблем у професійній практиці.</p> <p>К27. Здатність до співпраці з діловими партнерами і клієнтами, уміння забезпечувати з ними ефективні комунікації.</p>	<p>ПР11. Володіти державною та іноземною (-ними) мовою (мовами) на рівні, достатньому для здійснення професійної діяльності.</p> <p>ПР12. Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами туристичних послуг.</p> <p>ПР19. Аргументовано відстоювати свої погляди у розв'язанні професійних завдань.</p>

ОСНОВНІ НАВЧАЛЬНІ РЕСУРСИ

1. Ashley A. Handbook of Correspondence. London : Oxford University Press, 2021. 208 p.
2. Baugh S., Fryar M., Thomas D. Handbook for Business Writing. New York: Contemporary Publishing Company, 2021. 302 p.
3. Dubicka I., O'Keeffe M. English for International Tourism: Student's Book. London : Longman, 2019. 315 p.
4. Dubicka I., O'Keeffe M. English for International Tourism: Workbook. London : Longman, 2020. 65 p.
5. Evans V., Dooley J., Garza V. Career Path: Hotels and Catering. Book 1-3. EU : Express Publishing, 2021. 146 p.
6. Hewings M. Advanced Grammar in Use. Cambridge : Cambridge University Press, 2020. 70 p.
7. Walker R. Tourism 2: Oxford English for Careers: Student's Book. London : Oxford University Press, 2019. 175 p.
8. Wood N. Tourism and catering. Workshop. London : Oxford University Press, 2021 . 42 p.
9. Stott T., Pohl A. Highly Recommended. English for the Hotel and Catering Industry: Intermediate Student's Book. London : Oxford University Press, 2020. 114 p.
10. Stott T., Pohl A. Highly Recommended. English for the Hotel and Catering Industry: Intermediate Workbook. London : Oxford University Press, 2020. 65 p.

Інформаційні ресурси:

1. Hotel Management. URL: <http://www.5english.com> (дата звернення 25.08.2021).

ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ФАКУЛЬТЕТ МЕНЕДЖМЕНТУ

Силабус навчальної дисципліни



2. Essential Trends and Skills for Hospitality Careers. URL: <https://www.topuniversities.com/student-info/careers-advice/6-essential-trends-skills-hospitality-careers> (дата звернення 23.08.2021).
3. Hospitality: Hotel and Restaurant Services Management (HTM). URL: <https://www.senecacollege.ca/programs/fulltime/HTM.html> (дата звернення 22.08.2021).
4. British Council. Hotel Booking (listening practice based around a phone call to a hotel to enquire about reservations). URL: <https://www.teachingenglish.org.uk/article/hotel-booking> (дата звернення 20.08.2020).
5. Hospitality and Tourism. URL: <http://www.onestopenglish.com/esp/hospitality-and-tourism/> (дата звернення 22.08.2021).
6. Case studies. URL: http://www.forbes.com/case_management/industrystudies (дата звернення 22.08.2020).
7. English for Hotels and Tourism. URL: <https://www.english4hotels.com/> (дата звернення 20.08.2019).
8. English Language and Culture Blog. URL: <https://www.fluentu.com/blog/english/english-for-hospitality/> (дата звернення 25.08.2019).
9. Role-play: Interview. URL: <http://www.workplace-english-training.com> (дата звернення 22.08.2020).
10. Language practice: Giving advice. URL: <http://www.englishlearner.com> (дата звернення 20.08.2021).
11. Grammar: Negotiating Phrases URL: <http://www.englishtips.com> (дата звернення 25.08.2021).

+ до кожного заняття рекомендуються додаткові джерела (див. Moodle).



КОНТРОЛЬНІ ЗАХОДИ

№ змістового модуля	Види поточних контрольних заходів	Зміст поточного контрольного заходу	Критерії оцінювання	Усього балів
1	2	3	4	5
1	Тестування у системі Moodle	<p>Питання для підготовки: <i>Specialized Tour Servicing, High Quality Individual Tour, Meeting Customer Needs, Comfortable Lodging Services, Gerunds and Infinitives, Gerund.</i> Пояснення термінів за фахом іноземною мовою.</p> <p>Вимоги до виконання та оформлення: чітко наведені дефініції термінологічних словосполучень, відповідь обґрунтована, логічно структурована, не містить граматичних помилок, особливо при використанні фахових термінів.</p>	<p>Кожна складова оцінюється у 1 бал. 2 бали додаються за кожну правильно наведену дефініцію термінологічного словосполучення (до 5 термінів або сталих словосполучень).</p>	10
	<p>Практичне завдання: Оформлення ділової кореспонденції, укладання фахових документів</p>	<p>Питання для підготовки: Написання рекламного листа про високий рівень обслуговування турагенцією.</p> <p>Вимоги до виконання та оформлення: Стисла, чітка відповідь за стандартами ділової комунікації за фахом, обґрунтована, логічно структурована, не містить граматичних помилок.</p>	<p>0,5 бали – доповідь в цілому вірна, але містить лексичні та граматичні похибки, терміни не використані чітко. 1 бал – доповідь чітка, обґрунтована, логічно структурована, не містить граматичних помилок, особливо при використанні фахових термінів.</p>	1

ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ФАКУЛЬТЕТ МЕНЕДЖМЕНТУ
Силабус навчальної дисципліни



Усього за ЗМ 1	<p>Практичне завдання: Усні доповіді</p>	<p>Питання для підготовки: <i>Specialized Tour Planning, Travel Facilities, Agency Responsibilities, Meeting Customer Needs, Comfortable Lodging Services.</i></p> <p>Вимоги до виконання та оформлення: чітка, обґрунтована доповідь, логічно структурована, коректне відтворення фонетичних та інтонаційних особливостей, зокрема при вимові фахових термінів, використання відповідних граматичних структур, демонстрація здатності працювати з іншомовними фаховими джерелами та взаємодіяти у міжнародному середовищі.</p>	<p>1-2 бали – доповідь в цілому вірна, але містить лексичні та граматичні похибки, терміни не використані чітко, слабка здатність працювати з іншомовними фаховими джерелами.</p> <p>3 бали – доповідь чітка, обґрунтована, логічно структурована, не містить граматичних помилок, особливо при використанні фахових термінів. Зміст теми повністю розкрито, продемонстровано здатність працювати з іншомовними фаховими джерелами та взаємодіяти у міжнародному середовищі.</p>	3
	<p>Практичне завдання: Непідготовлене монологічне та діалогічне мовлення</p>	<p>Питання для підготовки: <i>Comfortable Lodging Services in Specialized Tourism</i></p> <p>Вимоги до виконання та оформлення: логічно структурована відповідь, відповідні граматичні структури використані без помилок та фонетичних похибок, особливо при вимові фахових термінів, продемонстровано здатність адаптуватися до нових ситуацій у професійній діяльності разом із вмінням працювати у колективі та команді.</p>	<p>0,5 бали – доповідь в цілому вірна, але містить лексичні та граматичні похибки, слабкий зв'язок у взаємодії за фахом.</p> <p>1 бал – доповідь чітка, обґрунтована, логічно структурована, не містить граматичних помилок та фонетичних похибок, особливо при вимові фахових термінів, продемонстровано здатність адаптуватися до нових ситуацій у професійній діяльності разом із вмінням працювати у колективі та команді.</p>	1
				15

ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
 ФАКУЛЬТЕТ МЕНЕДЖМЕНТУ
 Силабус навчальної дисципліни



ЗМ 2	<p>Практичне завдання:</p> <p>Читання, переклад, пояснення термінів за фахом іноземною мовою</p>	<p>Питання для підготовки: <i>Cruise Ship Servicing</i> Вимоги до виконання та оформлення: відсутність лексичних та граматичних похибок, чітка, обґрунтована, логічно структурована відповідь, самостійне і автономне опрацювання матеріалу іноземних фахових джерел.</p>	<p>0,5 бали – доповідь в цілому вірна, але містить лексичні та граматичні похибки, терміни чітко не позначені, слабка здатність працювати у міжнародному середовищі з іноземними фаховими джерелами.</p> <p>1 бал – доповідь чітка, обґрунтована, логічно структурована, не містить граматичних помилок та фонетичних похибок, особливо при вимові фахових термінів. Висока здатність працювати самостійно і автономно.</p>	1
	<p>Практичне завдання:</p> <p>Аудіювання</p>	<p>Питання для підготовки: <i>Ship Cruise Tour</i> Вимоги до виконання та оформлення: чітка, обґрунтована доповідь, логічно структурована, коректне відтворення фонетичних та інтонаційних особливостей, зокрема при вимові фахових термінів, використання відповідних граматичних структур, демонстрація вміння здійснювати комунікаційну діяльність іноземною мовою за фахом</p>	<p>1 бал – доповідь в цілому вірна, але містить лексичні та граматичні похибки, терміни чітко не позначені, слабка здатність працювати у міжнародному середовищі з іноземними фаховими джерелами.</p> <p>2 бали – доповідь чітка, обґрунтована, логічно структурована, не містить граматичних помилок та фонетичних похибок, особливо при вимові фахових термінів, наявне вміння здійснювати комунікаційну діяльність іноземною мовою за фахом.</p>	2
	<p>Практичне завдання:</p> <p>Реферування</p>	<p>Питання для підготовки: <i>Comfortable Cruise Ship Lodging</i> Вимоги до виконання та оформлення: чітка, обґрунтована доповідь, логічно структурована, коректне відтворення фонетичних та інтонаційних особливостей, зокрема при вимові фахових термінів, використання відповідних граматичних структур, демонстрація позитивного ставлення до несхожості інших культур.</p>	<p>1 бал – доповідь в цілому вірна, але містить лексичні та граматичні похибки, терміни чітко не позначені, слабка здатність працювати у міжнародному середовищі з іноземними фаховими джерелами.</p> <p>2 бали – доповідь чітка, обґрунтована, логічно структурована, не містить граматичних помилок та фонетичних похибок, особливо при вимові фахових термінів.</p>	2



		<p><i>Catering Services, Modals of Advice, Obligation and Necessity, Relative Clauses.</i> Пояснення термінів за фахом іноземною мовою.</p> <p>Вимоги до виконання та оформлення: чітко наведені дефініції термінологічних словосполучень, відповідь обґрунтована, логічно структурована, не містить граматичних помилок, особливо при використанні фахових термінів.</p>	словосполучень).	
<p>Практичне завдання:</p> <p>Оформлення ділової кореспонденції, укладання фахових документів</p>	<p>Питання для підготовки: Написання ділових листів: пропозиція, запит про рівень обслуговування.</p> <p>Вимоги до виконання та оформлення: Стисла, чітка відповідь за стандартами ділової комунікації за фахом, обґрунтована, логічно структурована, не містить граматичних помилок.</p>	<p>Питання для підготовки: <i>Tour and Lodging, Customer Assistance</i> Вимоги до виконання та оформлення: чітка, обґрунтована доповідь, логічно структурована, коректне відтворення фонетичних та інтонаційних особливостей, зокрема при вимові фахових термінів, використання відповідних граматичних структур, демонстрація здатності працювати з іншомовними фаховими джерелами та взаємодіяти у міжнародному середовищі.</p>	<p>0,5 бали – доповідь в цілому вірна, але містить лексичні та граматичні похибки, терміни не використані чітко.</p> <p>1 бал – доповідь чітка, обґрунтована, логічно структурована, не містить граматичних помилок, особливо при використанні фахових термінів.</p>	1
<p>Практичне завдання:</p> <p>Усні доповіді</p>			<p>1 бал – доповідь в цілому вірна, але містить лексичні та граматичні похибки, терміни не використані чітко, слабка здатність працювати з іншомовними фаховими джерелами.</p> <p>2-3 бали – доповідь чітка, обґрунтована, логічно структурована, не містить граматичних помилок, особливо при використанні фахових термінів. Зміст теми повністю розкрито, продемонстровано здатність працювати з іншомовними фаховими джерелами та взаємодіяти у міжнародному середовищі.</p>	3



	<p>Практичне завдання:</p> <p>Непідготовлене монологічне та діалогічне мовлення</p>	<p>Питання для підготовки: <i>Giving Advice and Assistance</i> Вимоги до виконання та оформлення: логічно структурована відповідь, відповідні граматичні структури використані без помилок та фонетичних похибок, особливо при вимові фахових термінів, продемонстровано здатність адаптуватися до нових ситуацій у професійній діяльності разом із вмінням працювати у колективі та команді.</p>	<p>0,5 бали – доповідь в цілому вірна, але містить лексичні та граматичні похибки, слабкий зв'язок у взаємодії за фахом. 1 бал – доповідь чітка, обґрунтована, логічно структурована, не містить граматичних помилок та фонетичних похибок, особливо при вимові фахових термінів, продемонстровано здатність адаптуватися до нових ситуацій у професійній діяльності разом із вмінням працювати у колективі та команді.</p>	<p>1</p>
<p>Усього за ЗМ 3</p>	<p>4</p>			<p>15</p>
<p>ЗМ 4</p>	<p>Практичне завдання:</p> <p>Читання, переклад, пояснення термінів за фахом іноземною мовою</p>	<p>Питання для підготовки: <i>Effective Problem Management in Tourism</i> Вимоги до виконання та оформлення: відсутність лексичних та граматичних похибок, чітка, обґрунтована, логічно структурована відповідь, самостійне і автономне опрацювання матеріалу іношомовних фахових джерел.</p>	<p>1 бал – доповідь в цілому вірна, але містить лексичні та граматичні похибки, терміни чітко не позначені, слабка здатність працювати у міжнародному середовищі з іношомовними фаховими джерелами. 2 бали – доповідь чітка, обґрунтована, логічно структурована, не містить граматичних помилок та фонетичних похибок, особливо при вимові фахових термінів. Висока здатність працювати самостійно і автономно.</p>	<p>2</p>
	<p>Практичне завдання:</p> <p>Аудіювання</p>	<p>Питання для підготовки: <i>Mistakes and Problems in Tourism</i> Вимоги до виконання та оформлення: чітка, обґрунтована доповідь, логічно структурована, коректне відтворення</p>	<p>1 бал – доповідь в цілому вірна, але містить лексичні та граматичні похибки, терміни чітко не позначені, слабка здатність працювати у міжнародному середовищі з іношомовними фаховими джерелами.</p>	<p>2</p>

ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ФАКУЛЬТЕТ МЕНЕДЖМЕНТУ
Силабус навчальної дисципліни



<p align="center">Практичне завдання:</p> <p align="center">Реферування</p>	<p>фонетичних та інтонаційних особливостей, зокрема при вимові фахових термінів, використання відповідних граматичних структур, демонстрація вміння здійснювати комунікаційну діяльність іноземною мовою за фахом</p> <p><i>Питання для підготовки:</i> <i>Customer Complaints</i></p> <p><i>Вимоги до виконання та оформлення:</i> чітка, обґрунтована доповідь, логічно структурована, коректне відтворення фонетичних та інтонаційних особливостей, зокрема при вимові фахових термінів, використання відповідних граматичних структур, демонстрація позитивного ставлення до несхожості інших культур.</p>	<p>2 бали – доповідь чітка, обґрунтована, логічно структурована, не містить граматичних помилок та фонетичних похибок, особливо при вимові фахових термінів, наявне вміння здійснювати комунікаційну діяльність іноземною мовою за фахом.</p> <p>1 бал – доповідь в цілому вірна, але містить лексичні та граматичні похибки, терміни чітко не позначені, слабка здатність працювати у міжнародному середовищі з іншомовними фаховими джерелами.</p> <p>2 бали – доповідь чітка, обґрунтована, логічно структурована, не містить граматичних помилок та фонетичних похибок, особливо при вимові фахових термінів.</p>	<p align="center">2</p>
<p align="center">Практичне завдання:</p> <p align="center">Презентація</p>	<p><i>Питання для підготовки:</i> <i>Effective Problem Management</i></p> <p><i>Вимоги до виконання та оформлення:</i> ефективна організація 5-7 слайдів, чітка, обґрунтована доповідь, логічно структурована, коректні вимова та інтонація, використання відповідних граматичних структур, демонстрація здатності взаємодіяти у міжнародному середовищі.</p> <p><i>Питання для підготовки:</i> <i>Dealing with Customer's Complaints</i></p>	<p>1-2 бали – доповідь в цілому логічно структурована, але містить лексичні та граматичні похибки, слабка здатність працювати з іншомовними фаховими джерелами.</p> <p>3-5 бали – доповідь чітка, обґрунтована, логічно структурована, без помилок, зміст теми повністю розкрито, продемонстровано вміння реалізовувати проект.</p> <p>1 бал – доповідь в цілому логічно структурована, але містить лексичні та</p>	<p align="center">5</p> <p align="center">4</p>

ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ФАКУЛЬТЕТ МЕНЕДЖМЕНТУ
Силабус навчальної дисципліни



	Творче завдання/ есе	Вимоги до виконання та оформлення: Обсяг – до 200 слів. Чітке, обґрунтоване логічно структуроване розкриття теми завдання із коректним використанням відповідних граматичних структур та фахових термінів, продемонстровано вміння працювати з іншомовними фаховими джерелами та здатність аналізувати досвід іноземних партнерів для розвитку та просування вітчизняного туристичного продукту.	граматичні похибки. 2-3 бали – твір в цілому логічно структурований, містить ключові терміни за фахом між тим зміст теми розкрито не повністю, мають місце лексичні та граматичні похибки. 4 бали – доповідь чітка, обґрунтована, логічно структурована, без помилок, зміст теми повністю розкрито, продемонстровано вміння реалізовувати проект.	
Усього за ЗМ 4	5			15
Усього за змістові модулі	18			60

ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ФАКУЛЬТЕТ МЕНЕДЖМЕНТУ
Силабус навчальної дисципліни



Підсумковий семестровий контроль

Форма	Види підсумкових контрольних заходів	Зміст підсумкового контрольного заходу	Критерії оцінювання	Усього балів
1	2	3	4	5
залік	Тестування за вивченим матеріалом у системі Moodle	Проводиться по завершенню вивчення курсу в електронному/ письмовому вигляді. Питання для підготовки: <i>Specialized Tour Servicing, High Quality Individual Tour, Meeting Customer Needs, Comfortable Lodging Services, Specialized Tour Planning, Travel Facilities, Agency Responsibilities, Giving Advice and Assistance, Cruise Ship Servicing, Ship Cruise Tour, Excursion Arrangements.</i> Пояснення термінів за фахом іноземною мовою	Кожна складова заліку оцінюється у 1 бал. 2 бали додаються за кожною правильно наведеною дефініцією термінологічного словосполучення (до 5 термінів або сталих словосполучень).	20
	Презентація <i>High Quality Individual Tour</i> <i>Cruise Ship Servicing</i>	Вимоги до виконання та оформлення: ефективна організація 5-10 слайдів, чітка, обґрунтована доповідь, логічно структурована, коректні вимова та інтонація, використання відповідних граматичних структур, демонстрація здатності взаємодіяти у міжнародному середовищі.	1 бал – завдання виконано не повністю, 3-5 слайдів із значними лексико-граматичними помилками, перевантаження слайдів текстовим матеріалом. Навчальний матеріал опановано фрагментарно. Тематика виконаної проектної роботи віддалено корелюється із тематикою курсу, що вивчається. 2 бали – завдання виконано частково з лексико-граматичними помилками без використання професійної термінології, замалий розмір шрифту, перевантаження слайдів текстовим матеріалом. 3 бали – завдання виконано із суттєвими лексико-граматичними помилками, зміст слайдів не розкрито повною мірою. 4 - 7 балів – завдання виконано у повному обсязі, але присутні неістотні неточності та незначні лексико-граматичні помилки. 8-10 балів – завдання виконано відповідно до вимог оформлення, із використанням професійної термінології, без лексико-граматичних помилок.	10
	Письмовий переклад речень з	Вимоги до виконання та оформлення: Обсяг – 10-20 речень із коректним використанням відповідних граматичних структур та фахових	1 – 2 бали – відсутні вміння та навички перекладу, переклад виконаний частково, зі значними лексико-граматичними помилками або за допомогою викладача.	10

ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ФАКУЛЬТЕТ МЕНЕДЖМЕНТУ
Силабус навчальної дисципліни



	<p>української англійською мовою</p> <p>Альтернативно зараховується</p> <p>Участь в науковій конференції з публікацією результатів дослідження англійською мовою/</p>	<p>термінів.</p> <p><i>Вимоги до виконання та оформлення:</i> ефективна організація 5-10 абзаців, чітка, обґрунтована доповідь, логічно структурована, коректні вимова та інтонація під час презентації, правильне використання відповідних граматичних структур, демонстрація вміння реалізовувати проект. Підтвердження участі у науковій конференції, міжнародних грантових програмах, офіційної реєстрації результатів роботи англійською мовою проектної групи ЗНУ публікацією результатів дослідження англійською мовою або отримання сертифікату успішного проходження міжнародного курсу за фахом англійською мовою</p>	<p>3 – 4 бали – елементарні знання лексико-граматичного матеріалу та професійної термінології, переклад з суттєвими лексико-граматичними помилками. 5 – 9 балів – достатньо повний переклад, але в перекладі присутні неістотні неточності та помилки. 10 балів – переклад безпомилковий без жодної лексико-граматичної помилки. Повне використання професійної термінології.</p> <p>За наявності публікації або сертифікату участі в міжнародних грантових програмах додаються 2 бали за кожен правильно наведену дефініцію термінологічного словосполучення (до 5 термінів або сталих словосполучень). 1 – 2 бали – доповідь в цілому логічно структурована, але містить лексичні та граматичні похибки. 3 – 6 балів – тези в цілому логічно структуровані, містять ключові терміни за фахом між тим зміст теми розкрито не повністю, мають місце лексичні та граматичні похибки. 7 – 10 балів – доповідь чітка, обґрунтована, логічно структурована, без помилок, зміст теми повністю розкрито, продемонстровано вміння реалізовувати проект.</p>	
<p>Усього за підсумковий семестровий контроль</p>		<p>3</p>	<p>40</p>	



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)		
E	60 – 69 (достатньо)	3 (задовільно)	Не зараховано
FX	35 – 59 (незадовільно – з можливістю повторного складання)	2 (незадовільно)	
F	1 – 34 (незадовільно – з обов'язковим повторним курсом)		



РОЗКЛАД КУРСУ ЗА ТЕМАМИ І КОНТРОЛЬНІ ЗАВДАННЯ

Тиждень і вид заняття	Тема заняття	Контрольний захід	Кількість балів
Змістовий модуль 1. Організація спеціалізованих туристичних послуг (<i>Specialized Tourism Servicing</i>)			
Тиждень 1. Практичні	Особливості організації турів за вподобаннями (<i>Specialized Tour Servicing</i>)	Тестування з граматики	2
		Тестування з лексики	3
Тиждень 2 – 3. Практичні	Надання високоякісних послуг за особовим запитом (<i>High Quality Individual Tour Servicing</i>)	Тестування з граматики Тестування з лексики	4 6
Змістовий модуль 2. Створення комфортних умов на круїзному лайнері (<i>Comfortable Cruise Ship Lodging Services</i>)			
Тиждень 4 – 5. Практичні	Особливості обслуговування на круїзному лайнері (<i>Cruise Ship Servicing</i>)	Тестування з граматики	2
		Тестування з лексики	3
Тиждень 6. Практичні	Створення комфортних умов перебування (<i>Cruise Ship Comfortable Lodging Services</i>)	Тестування з граматики Тестування з лексики	4 6
Змістовий модуль 3. Ефективне обслуговування клієнтів (<i>Meeting Customer Needs</i>)			
Тиждень 7. Практичні	Обслуговування клієнтів під час подорожі та розміщення (<i>Tour and Lodging Customer Service</i>)	Тестування з граматики Тестування з лексики	4 6

ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ФАКУЛЬТЕТ МЕНЕДЖМЕНТУ
Силабус навчальної дисципліни



Тиждень 8. Практичні	Інформаційні послуги та допомога туристам (<i>Giving Advice and Assistance</i>)	Тестування з граматики Тестування з лексики	2 3
<i>Змістовий модуль 4. Ефективне вирішення проблем у сфері туризму (Effective Problem Management in Tourism)</i>			
Тиждень 9. Практичні	Ефективне виявлення проблем у сфері туризму (<i>Mistakes and Problems in Tourism</i>)	Тестування з граматики Тестування з лексики	2 3
Тиждень 10. Практичні	Оперативне реагування на скарги (<i>Dealing with Complaints and Apologies</i>)	Тестування з граматики Тестування з лексики	4 6



ДОДАТКОВІ ДЖЕРЕЛА

1. Jones L. Welcome! English for the travel and tourism industry: Student's book. Cambridge : Cambridge University Press, 2019. 126 p.
2. O'Hara F. Be my guest. London : Cambridge University Press, 2020. 112 p.
3. Strutt P. English for international tourism intermediate. London : Longman, 2020. 150 p.
4. Наумова Н.Г. Іноземна мова професійного спрямування : навчальний посібник. Запоріжжя : Запорізький національний університет, 2012. 130 с.
5. Хистова Л.М. Англійська мова менеджменту у туризмі та готельному господарстві : навчальний посібник. Київ : Київський державний торгово-економічний університет, 2015. 102 p.
6. Шевнина Л.Є. Англо-українсько-російський словник термінів туристичного й готельного обслуговування : довідник-посібник для турагентів, робітників готелів та туристів. Запоріжжя : Видавець Глазунов С.О., 2018. 300 с.

РЕГУЛЯЦІЯ І ПОЛІТИКИ КУРСУ

Відвідування занять є обов'язковим. Студент повинен вчасно приходити на заняття, добросовісно готуватися до усіх видів поточного, модульного та підсумкового контролю, виконувати завдання, винесені на самостійне опрацювання. Студент може відпрацювати будь-яке пропущене з **поважної причини** заняття чи вид контролю на особистих консультаціях з викладачем або на платформі Moodle шляхом виконання індивідуальних завдань. Студенти, які станом на початок екзаменаційної сесії мають понад 80% невідпрацьованих пропущених занять, до відпрацювання не допускаються. При виставленні рейтингового підсумкового балу обов'язково враховується присутність студента на практичних заняттях, активність студента під час практичного заняття; наявність пропусків та запізнь на заняття; користування мобільним телефоном, планшетом чи іншими мобільними пристроями під час опитування та виконання письмових завдань; списування та плагіат, а також результати відпрацювання занять, пропущених з поважної причини. Студент повинен неухильно дотримуватися правил внутрішнього розпорядку навчального закладу; інших видів політики, передбаченої нормативними документами, що регулюють навчальний процес у ЗВО.

Політика академічної доброчесності

Кожний студент зобов'язаний дотримуватися принципів академічної доброчесності. У випадку порушення норм академічної доброчесності під час виконання завдань поточного чи підсумкового контролю, студент отримує «0» балів.

Використання комп'ютерів/телефонів на занятті

Студентам заборонено користуватися мобільним телефоном, планшетом чи іншими мобільними пристроями під час опитування, виконання письмових завдань та проведення різних форм контролю.

Комунікація

Комунікація викладача зі студентами здійснюється через платформу Moodle. Оголошення можуть надсилатися через старосту на електронну пошту та розміщуватимуться в Moodle. Для оперативного отримання повідомлень про оцінки та нову інформацію, розміщену на сторінці курсу у Moodle, будь ласка, переконайтеся, що адреса електронної пошти, зазначена у вашому профайлі на Moodle, є актуальною. Якщо за технічних причин доступ до Moodle є неможливим,



або ваше питання потребує термінового розгляду зверніться до інших каналів зв'язку: електронна пошта викладача, Viber, Facebook Messenger, Telegram. У зверненні обов'язково вкажіть ваше прізвище та ім'я, курс та шифр академічної групи.

ДОДАТОК ДО СИЛАБУСУ ЗНУ – 2021-2022 рр.

ГРАФІК НАВЧАЛЬНОГО ПРОЦЕСУ 2021-2022 н. р. (посилання на сторінку сайту ЗНУ)

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 методичку 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/ycds57la>.

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/ycyfws9v>. 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 (061)228-15-84 (щоденно з 9 до 21).

ЗАПОБІГАННЯ КОРУПЦІЇ. Уповноважена особа з питань запобігання та виявлення корупції (Воронков В. В., 1 корп., 29 каб., тел. +38 (061) 289-14-18).

РІВНІ МОЖЛИВОСТІ ТА ІНКЛЮЗИВНЕ ОСВІТНЄ СЕРЕДОВИЩЕ. Центральні входи усіх навчальних корпусів ЗНУ обладнані пандусами для забезпечення доступу осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення. Допомога для здійснення входу у разі потреби надається черговими охоронцями навчальних корпусів. Якщо вам потрібна спеціалізована допомога, будь-ласка, зателефонуйте (061) 228-75-11 (начальник охорони). Порядок супроводу (надання допомоги) осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення у ЗНУ: <https://tinyurl.com/ydhcsagx>.

РЕСУРСИ ДЛЯ НАВЧАННЯ. Наукова бібліотека: <http://library.znu.edu.ua>. Графік роботи абонементів: понеділок – п'ятниця з 08.00 до 17.00; субота з 09.00 до 15.00.

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

Якщо забули пароль/логін, направте листа з темою «Забув пароль/логін» за адресами:

- для студентів ЗНУ - moodle.znu@gmail.com, Савченко Тетяна Володимирівна
 - для студентів Інженерного інституту ЗНУ - alexvask54@gmail.com, Василенко Олексій Володимирович
- У листі вкажіть: прізвище, ім'я, по-батькові українською мовою; шифр групи; електронну адресу.

ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ФАКУЛЬТЕТ МЕНЕДЖМЕНТУ
Силабус навчальної дисципліни



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>