



**ХМЕЛЬНИЦЬКА ОБЛАСНА РАДА  
ХМЕЛЬНИЦЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ УПРАВЛІННЯ ТА ПРАВА  
ІМЕНІ ЛЕОНІДА ЮЗЬКОВА**

**ЗАТВЕРДЖЕНО**  
Рішення вченої ради університету  
*«30» серпня 2021 року,*  
*протокол № 1.*

Ректор, голова вченої ради  
університету, доктор юридичних  
наук, професор

\_\_\_\_\_ Олег ОМЕЛЬЧУК

*«30» серпня 2021 року*

м.п.

**РОБОЧА ПРОГРАМА  
навчальної дисципліни  
«ІНОЗЕМНА МОВА (ЗА ПРОФЕСІЙНИМ СПРЯМУВАННЯМ)»  
для підготовки на першому (освітньому) рівні  
здобувачів вищої освіти освітнього ступеня бакалавра  
зі спеціальності 242 Туризм  
галузі знань 24 Сфера обслуговування**

м. Хмельницький  
2021

## **РОЗРОБНИК:**

Доцентка кафедри мовознавства,  
кандидатка педагогічних наук, доцентка  
«27» серпня 2021 року

\_\_\_\_\_ Ольга РЕМБАЧ

## **СХВАЛЕНО**

Рішення кафедри мовознавства  
«27» серпня 2021 року, протокол № 1.

Завідувачка кафедри, докторка педагогічних  
наук, кандидатка філологічних наук, доцентка  
«27» серпня 2021 року

\_\_\_\_\_ Ольга НАГОРНА

Деканеса факультету управління та економіки,  
кандидатка економічних наук, доцентка  
«27» серпня 2021 року

\_\_\_\_\_ Тетяна ТЕРЕЩЕНКО

## **ПОГОДЖЕНО**

Рішення методичної ради університету  
28 серпня 2021 року, протокол № 1.

Перша проректорка, голова методичної ради  
університету, кандидатка наук з державного  
управління, доцентка  
«28» серпня 2021 року

\_\_\_\_\_ Ірина КОВТУН

## ЗМІСТ

	Стор.
1. Опис навчальної дисципліни	– 3
2. Заплановані результати навчання	– 4
3. Програма навчальної дисципліни	– 6
4. Структура вивчення навчальної дисципліни	– 18
4.1. Тематичний план навчальної дисципліни	– 18
4.2. Аудиторні заняття	– 19
4.3. Самостійна робота студентів	– 19
5. Методи навчання та контролю	– 20
6. Схема нарахування балів	– 20
7. Рекомендована література	– 21
7.1. Основна література	– 21
7.2. Додаткова література	22
8. Інформаційні ресурси в Інтернеті	– 22

### 1. Опис навчальної дисципліни

1. Шифр і назва галузі знань	– 24	Сфера обслуговування
2. Код і назва спеціальності	– 242	Туризм
3. Назва спеціалізації	–	-
4. Назва дисципліни	–	Іноземна мова (за професійним спрямуванням)
5. Тип дисципліни	–	обов'язкова
6. Код дисципліни	–	ППО 2.
7. Освітній рівень, на якому вивчається дисципліна	–	перший
8. Ступінь вищої освіти, що здобувається	–	бакалавр
9. Курс / рік навчання	–	другий, третій, четвертий
10. Семестр	–	4, 5, 6, 7, 8
11. Обсяг вивчення дисципліни:		
1) загальний обсяг (кредитів ЄКТС / годин)	– 15,5 / 465	
2) денна форма навчання:		
аудиторні заняття (годин)	– 262	
% від загального обсягу	– 56	
лекційні заняття (годин)	–	
% від обсягу аудиторних годин	–	
практичні заняття (годин)	– 262	
% від обсягу аудиторних годин	– 56	
самостійна робота (годин)	– 203	
% від загального обсягу	– 44	
тижневих годин:		
аудиторних занять	–	4, 5, 6 семестри – 4 7 семестр – 3 8 семестр - 2
самостійної роботи	–	4, 5, 6 семестри – 4 7 семестр – 3 8 семестр – 2
3) заочна форма навчання:		не передбачена
аудиторні заняття (годин)	–	–
% від загального обсягу	–	–

лекційні заняття (годин)	–	–
% від обсягу аудиторних годин	–	–
семінарські заняття (годин)	–	–
% від обсягу аудиторних годин	–	–
самостійна робота (годин)	–	–
% від загального обсягу	–	–
тижневих годин:		–
аудиторних занять	–	–
самостійної роботи	–	–
12. Форма семестрового контролю	–	4, 5, 6, 7 семестри - залік, 8 семестр - екзамен
13. Місце дисципліни в логічній схемі:		
1) попередні дисципліни	–	ЗПО 2 «Іноземна мова»
2) супутні і наступні дисципліни	–	ППО 4.3 «Організація екскурсійної діяльності», ППВ 4.1 «Міжнародно-правове регулювання туристичної діяльності», ППВ 4.2 «Правове регулювання туристичної діяльності в країнах ЄС», ППВ 4.3 «Організація міжнародного та дипломатичного обслуговування», ППВ 6.1 Зовнішньоекономічна діяльність підприємства», ППВ 6.2 «Міжнародні економічні відносини», ППВ 6.4 «Спеціалізований туризм (подієвий, культурно-пізнавальний, релігійний, пригодницький)», ППВ 6.5. «Спеціалізований туризм (лікувально-оздоровчий, екологічний, сільський, спортивний)», ППВ 6.6 «Спеціалізований туризм (діловий, МІСЕ, освітній)», ППВ 6.9 «Стандартизація, сертифікація та ліцензування туристичної діяльності в зарубіжних країнах», ППВ 6.10 «Міжнародний туризм», ППВ 6.11 «Міжнародна туристична індустрія», ППВ 6.12 «Туристичні організації світу», ППВ 7.2 «Туристичний брендинг», ППВ 7.3 «Туристичне іміджмейкерство», ПП 2.2 «Технологічна практика», ПП 2.3 «Переддипломна практика».
14. Мова вивчення дисципліни	–	англійська

## 2. Заплановані результати навчання

<b>Програмні компетентності, які здобуваються під час вивчення навчальної</b>	<b>Загальні компетентності</b>
	К07. Здатність працювати в міжнародному контексті. ЗК11 Здатність спілкуватися іноземними мовами.
	<b>Фахові компетентності</b>
	К27. Здатність до співпраці з діловими партнерами і клієнтами, уміння забезпечувати з ними ефективні комунікації.

<b>дисципліни</b>	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.
<b>Результати навчання</b>	<p>ПР06. Застосовувати у практичній діяльності принципи і методи організації та технології обслуговування туристів.</p> <p>ПР08. Ідентифікувати туристичну документацію та вміти правильно нею користуватися.</p> <p>ПР09. Організувати процес обслуговування споживачів туристичних послуг на основі використання сучасних інформаційних, комунікаційних і сервісних технологій та дотримання стандартів якості і норм безпеки.</p> <p>ПР11. Володіти державною та іноземними мовами на рівні, достатньому для здійснення професійної діяльності.</p> <p>ПР12. Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами туристичних послуг.</p>

<b>Після завершення вивчення дисципліни</b> <b>здобувач повинен продемонструвати такі результати навчання:</b>	
<b>1. Знання</b> <i>(здатність запам'ятовувати або відтворювати факти (терміни, конкретні факти, методи і процедури, основні поняття, правила і принципи, цілісні теорії тощо)</i>	
1.1)	знати природу синтаксичних відношень та особливості граматичних розрядів з метою їх розпізнавання і продукування в академічній та професійній сферах;
1.2)	знати та використовувати мовні форми, властиві для офіційних та розмовних реєстрів академічного та професійного мовлення;
1.3)	показувати на практиці акцентно-мелодійне оформлення фраз різного комунікативного типу;
1.4)	відтворювати мовні моделі звертання, ввічливості, вибачення, погодження тощо;
1.5)	визначати та утворювати правильні граматичні форми та конструкції на рівні розмовної та писемної мови;
1.6)	відтворювати лексичний матеріал з пропонуванних розмовних тем;
1.7)	знаходити інформацію про туристичні напрямки та визначні пам'ятки, використовуючи іншомовні джерела;
1.8)	називати основні засоби комунікації в туристичній галузі;
1.9)	знати особливості застосування рекламних технік в туризмі;
1.10)	володіти інформацією про послуги та продукти, що пропонуються туристичними агентствами;
1.11)	називати види готелів та ресторанів; знати особливості їхньої діяльності;
1.12)	знати основні етапи продажу тур пакетів;
<b>2. Розуміння</b> <i>(здатність розуміти та інтерпретувати вивчене, уміння пояснити факти, правила, принципи; перетворювати словесний матеріал у, наприклад, математичні вирази; прогнозувати майбутні наслідки на основі отриманих знань)</i>	
2.1)	пояснювати значення лексичних одиниць;
2.2)	перекладати іншомовні джерела на українську мову із використанням словника та без словника;
2.3)	вибирати основну інформацію з автентичних текстів, пов'язаних з навчанням та спеціальністю;

2.4)	побудувати діалог з пропонуваного розмовних тем;
2.5)	обговорювати важливість іноземної мови для професійної підготовки;
2.6)	обговорювати особливості професійної підготовки майбутнього фахівця у сучасних умовах з метою успішного працевлаштування;
2.7)	вибирати необхідну інформацію про ресурси і можливості туристичної сфери;
2.8)	розрізняти різні типи туристів і типи відпочинку;
2.9)	пояснювати різницю між різними типами професій в туристичній сфері;
2.10)	вибирати необхідну інформацію для характеристики туристичних напрямків та визначних пам'яток.
<b>3. Застосування знань</b>	
<i>(здатність використовувати вивчений матеріал у нових ситуаціях (наприклад, застосувати ідеї та концепції для розв'язання конкретних задач)</i>	
3.1)	використовувати лексичний мінімум в академічній та професійній сферах;
3.2)	застосовувати навички правильної вимови активного словника;
3.3)	застосовувати граматичні форми та конструкції на рівні розмовної та писемної мови;
3.4)	застосовувати міжкультурне розуміння у процесі безпосереднього усного і писемного спілкування в академічному та професійному середовищі;
3.5)	належним чином поводити себе й реагувати у типових ситуаціях повсякденного життя; розуміти різні корпоративні культури в конкретних контекстах і те, яким чином вони співвідносяться одна з одною;
3.6)	використовувати навички монологічного та діалогічного висловлювання в межах тем програми;
3.7)	сприймати іноземне мовлення, визначати позицію і точку зору мовця;
3.8)	передбачити основну інформацію тексту за його заголовком та ілюстративним матеріалом, що супроводжує текст (прогнозує читання);
3.9)	готувати доповіді та презентації з питань професійних інтересів іноземною мовою (усно та письмово);
3.10)	укладати термінологічні словники за спеціальністю на базі автентичної літератури та літератури за фахом;
3.11)	володіти мовою реклами;
3.12)	застосовувати засоби та методи мотивації до подорожування;
3.13)	проектувати пакетний тур; готувати брошуру або веб-сторінку для туристичного туру;
3.14)	вміти отримувати та надавати клієнтам інформацію про різні типи помешкань, готелі, ресторани, місця громадського харчування;
3.15)	описувати географічні особливості, ландшафт, клімат, погоду та природний світ місць туристичного паломництва.
<b>4. Аналіз</b>	
<i>(здатність розбивати інформацію на компоненти, розуміти їх взаємозв'язки та організаційну структуру, бачити помилки й огріхи в логіці міркувань, різницю між фактами і наслідками, оцінювати значимість даних)</i>	
4.1)	визначати роль та значення іноземної мови в сучасному суспільстві;
4.2)	порівнювати діяльність ВНЗ країн мова яких вивчається та України;
4.3)	порівнювати типи професій в туристичній сфері;
4.4)	аналізувати функції та завдання кожного виду професій в туристичній сфері;
4.5)	визначати основні напрямки розвитку індустрії туризму;
4.6)	порівнювати діяльність місцевих туристичних операторів та турагенств;
4.7)	визначати тенденції та зміни в мотивації й поведінці туристів;
4.8)	ілюструвати здобуті теоретичні знання прикладами з практики.
<b>5. Синтез</b>	

<i>(здатність поєднувати частини разом, щоб одержати ціле з новою системною властивістю)</i>	
5.1)	пояснювати суть та значення лексичних одиниць іноземною мовою;
5.2)	формулювати висловлення з пропонуваних ситуацій;
5.3)	збирати фактичний матеріал з пропонуваної теми.
<b>6. Оцінювання</b> <i>(здатність оцінювати важливість матеріалу для конкретної цілі)</i>	
6.1)	оцінювати діяльність туроператорів та туристичних агентств;
6.2)	співвідносити систему маркетингу і реклами в туризмі в Україні та за рубежом;
6.3)	порівнювати позитивні та негативні аспекти розвитку туризму;
6.4)	визначати основні завдання туристичних агентств та туроператорів;
6.5)	оцінювати роль різних видів розваг в сфері туризму.
<b>7. Створення (творчість)</b> <i>(здатність до створення нового культурного продукту, творчості в умовах багатовимірності та альтернативності сучасної культури)</i>	
7.1)	пропонувати шляхи поліпшення організації навчального процесу для покращення умов навчання та поза навчального життя студентів;
7.2)	створювати презентації із запропонованих тем;
7.3)	писати есе з пропонуваних ситуацій;
7.4)	будувати плани доповідей;
7.5)	укладати міні глосарії до визначених тем;
7.6)	проектувати пакетний тур;
7.7)	готувати брошуру або веб-сторінку для туристичного туру

### 3. Програма навчальної дисципліни

#### ***Тема 1. Modern means of delivering information / Сучасні засоби передачі інформації***

Advantages and disadvantages of technological progress / Позитивні та негативні сторони технологічного прогресу

Broadcast messaging / Передача повідомлення за допомогою мобільного телефону або комп'ютера

Electronic mail vs postmail' / Електронна пошта та звичайний поштовий зв'язок

Facsimile / Факсимільний зв'язок

Text messages / Текстові повідомлення

Pieces of advice how to use the Internet / Поради щодо користування Інтернетом

Educational and entertainment websites / Популярні освітні та розважальні сайти

Telephone messages / Телефонні повідомлення

Exchange of information on phone/ Обмін інформацією по телефону

Communication technologies / Комунікативні технології

Innovative capabilities of modern communication technologies / Інноваційні можливості сучасних комунікативних технологій

Communicative technologies intourism development / Комунікативні технології у розвитку туризму

Mobile devices and communication technologies in the work of a travel agency / Мобільні пристрої та комунікаційні технології у роботі туристичного агентства

Modern Internet and its role in the development of the tourism industry / Сучасний Інтернет і його роль у розвитку туристичної галузі

Internet technologies in tourism / Інтернет-технології в туризмі

#### ***Grammar***

*Способи дієслова. Умовні речення усіх типів.*

*Language etiquette / Мовний етикет* Типові фрази при знайомстві. Привітання та відповіді на них. Титули та форми звертання. Типові фрази для початку розмови / прощання. Специфіка офіційного привітання

## ***Тема 2. Tourist motivations. Marketing and Promotion in Tourism /*** ***Мотивація до туризму. Маркетинг і реклама в туризмі***

Types of enterprises in tourism / Типи підприємств у туризмі  
Types of tourist products / Типи туристичних продуктів  
Tourism industry: general features / Індустрія туризму: загальні риси  
Describing strengths and weaknesses / Опис сильних і слабких сторін туристичної сфери  
Motivation for travel / Мотивація до подорожей  
Purpose and reasons for travel / Мета та підстави для подорожей  
Describing trends in tourism / Опис тенденцій в сфері туризму  
Changes in tourist motivation and behavior / Зміни в мотивації та поведінці туристів  
Travel packages and different package holidays / Туристичні пакети  
The marketing process in travel and tourism / Маркетинговий процес у туризмі  
What is marketing in tourism? / Що таке маркетинг у туризмі?  
Marketing terminology / Маркетингова термінологія  
A SWOT analysis as a basic technique in marketing / SWOT-аналіз як основна методика маркетингу  
Sale of services and tourist products / Продаж послуг і туристичних продуктів  
Advertising of a tourist product / Реклама туристичного продукту  
Analysis of tourist advertising products and its development / Аналіз туристичної рекламної продукції та її розробка  
The language of advertising / Мова реклами  
Promotion in tourism / Реклама в туризмі  
Promotional techniques / Методи та прийоми реклами  
Sales promotion techniques / Методи стимулювання збуту  
Tourism promotion in a local area / Просування туризму в місцевому просторі  
Promotion techniques used by tourism authorities / Методи просування, що використовуються органами влади в сфері туризму

### ***Grammar***

*Числівник.* Класифікація числівників. Утворення кількісних та порядкових числівників. Вживання кількісних числівників у математичних операціях та при визначенні часу. Написання і читання дат. Цілі числа та дробі.

## ***Тема 3. e-Travel and Tourist information services / Туристичні інформаційні послуги***

The vocabulary of online travel sales distribution / Лексика розповсюдження онлайн-продажів туристичних продажів  
Information and communication technologies, and travel distribution / Інформаційно-комунікаційні технології та розподіл подорожей  
Alternative travel agents / Альтернативні туристичні агенти  
Proactive marketing / Проактивний маркетинг  
Formal and informal registers in professional emails / Офіційні та неофіційні реєстри в професійних електронних листах  
Preparing and introducing presentations / Підготовка та представлення презентацій  
Presenting a personalized product / Представлення персоналізованого продукту  
Top tips for presenters / Найкращі поради для ведучих



Advantages and disadvantages of buying travel products through the Internet / Переваги та недоліки покупки туристичних товарів через Інтернет

Ways of providing information to tourists / Шляхи надання інформації туристам

Types of encounters with the public / Типи зустрічей з громадськістю

Information types. Sources of tourist information / Типи інформації. Джерела туристичної інформації

Tourist information centers. / Туристичні інформаційні центри

Skills needed to work in a TIC / Навички, необхідні для роботи в TIC

Advantages and disadvantages of TICs and websites / Переваги та недоліки ТІЦ та веб-сайтів

Assessing customer types / Оцінка типів клієнтів

### **Grammar**

*Синтаксис складного речення. Типи складних речень*

### **Language etiquette / Мовний етикет**

Мовні форми висловлення подяки / вибачення / прохання.

## **Тема 4. Touroperators and Travelagencies / Туроператори та туристичні агентства**

The work of touroperators/ Діяльність туристичних операторів

The role of touroperators / Роль туроператорів

Services offered by a tour operator / Послуги, які пропонує туроператор

Asking a touroperator for information / Отримання інформації в туроператора

Managing touroperators / Управління діяльністю туроператорів

Describing local touroperations / Опис діяльності місцевих туроператорів

Tour operations and contracts / Туроперації та контракти

The work of travel agencies / Робота туристичних агентств

Staff of a travel agency / Персонал туристичної фірми

Services and products offered by travel agencies / Послуги та продукти, що пропонуються туристичними агентствами /

The stages of the sales process / Етапи процесу продажу

Dealing with new customers / Робота з новими клієнтами

Suggesting alternatives and making a recommendation / Пропонування альтернатив та надання рекомендацій

Negotiating process in tourism. Tips on successful negotiating / Переговорний процес у сфері туризмі. Поради щодо проведення успішних переговорів

### **Grammar / Граматика**

*Прийменник. Повторення. Прийменники часу, місця, руху. Знаходження прийменників в тексті заняття, пояснення їх вживання.*

## **Тема 5. Tour as the main market product / Тур як основний ринковий продукт**

What is a tour? / Що таке тур?

Types of tours / Види турів

Managing touroperations / Організація турів

Standards of performance / Стандарти роботи

Arrangements on tour / Організація турів

Work with customers / Робота з клієнтами

Designing a package tour / Проєктування пакетного туру

Advantages of package tours / Переваги пакетних турів

Preparing a tour brochure or webpage for a package tour / Підготовка брошури або веб-сторінки для туристичного туру

Co-creation / Співтворчість  
 Study tours / Ознайомчі тури  
 Discussion of the tourist route / Обговорення туристичного маршруту  
 Organization of tourist travel / Організація туристичної подорожі  
 Organizing and conducting sightseeing tour / Організація та проведення екскурсійного туру  
 Tourism professionals employed on a particular tour / Спеціалісти з туризму, зайняті в певному турі  
 The job of a tour manager / tour guide. Qualifications and experiences required to work as a tour guide /manager / Робота керівника турів / екскурсовода. Кваліфікація та досвід, необхідні для роботи гідом / менеджером  
 Job opportunities for tour guides in one's own area / Можливості роботи для екскурсоводів у власному регіоні  
 On tour / Під час туру  
 Skills to give commentaries and tell stories / Навички коментувати та розповідати історії  
 Problems on tour / Проблеми з турами  
 Insurance in tourism / Страхування в туризмі  
 Tourism legislation / Туристичне законодавство  
 Consumers rights protection / Захист прав споживачів.  
**Grammar / Граматика** Degrees of future probability  
*Phrases: language of calming and dealing with a crisis*

### **Тема 6. Arrivals / Прибуття**

An introduction to working in tourism. Welcoming visitors. Greeting and introducing / Вступ до роботи в туризмі. Зустрічаємо відвідувачів. Привітання та знайомство  
 Cultural differences in greetings. Introducing one self and some one else / Культурні відмінності в привітанні. Представляємо себе та інших  
 Describing arrival services and arrival places / Описуємо послуги та місця  
 Arrival and moving on. Arrival and transport. Car hire services / Прибуття та пересування. Транспорт. Послуги прокату автомобілів  
**Grammar**  
*Word formation / Словотвір.* Префікси іменників, прикметників та дієслів з протилежним значенням

### **Тема 7. Holiday representatives at work and events management / Діяльність аніматорів та організація заходів**

Types of holiday representatives / Типи аніматорів  
 Skills and personal qualities needed to be a holiday representative / Навички та особисті якості, необхідні для роботи аніматора  
 Giving a welcome meeting talk / Вітальна бесіда  
 Advice and obligation / Поради та зобов'язання  
 Holiday health / Дотримання правил охорони здоров'я під час проведення заходів  
 Tips on tipping / Поради щодо чайових  
 Events management / Організація заходів  
 How an events management company works / Як працює компанія з управління подіями  
 Careers in events management / Кар'єра в управлінні заходами  
 Skills needed to work in the sphere of events management / Навички, необхідні для роботи у сфері управління подіями

Explaining and defining the key concepts of events management / Пояснення та визначення ключових понять управління подіями

Events organizer job description / Опис роботи організатора заходів

The role of teamwork in events management/ Роль командної роботи в управлінні заходами

Doing are search of events management with tourism training courses – either in your own country or a country you would be interested in studying and working in / Досліджуємо управління подіями за допомогою навчальних курсів з туризму – своїй країні чи країні, у якій вам було б цікаво навчитися та працювати

**Language etiquette / Мовний етикет**

Мовні фрази для привернення уваги незнайомця, висловлення подяки, наказів, прохання, дозволу, побажання.

*Phrases and expressions used in briefing and clarifying arrangements*

## **Тема 8. Hotel Economy and Management / Готельне господарство та управління готелем**

History of development and legal regulation of the hotel industry/ Історія розвитку готельної індустрії

Types, characteristics and classification of hotel accommodation/ Типи, характеристика та класифікація підприємств готельного господарства

Giving information about hotels / Надання інформації про готелі

World known hotels / Найвідоміші готелі світу

Hotels in Ukraine / Готелі України

Famous hotels in Europe, castles-hotels / Відомі готелі Англії, Німеччини, замки-готелі

Types of hotel rooms / Типи кімнат у готелі

Booking a hotel room and confirmation/ Бронювання готельного номера та підтвердження бронювання

Hotels services / Послуги підприємств готельного господарства

Additional services / Додаткові послуги

Automation of technical processes in the hotel industry / Автоматизація технічних процесів у готельному господарстві

Organization of work of services and divisions of the hotel enterprise / Організація роботи служб і підрозділів готельного підприємства

Hotel plan and facilities / Архітектура та інтер'єр підприємств готельного господарства

Reception of tourists in the hotel / Прийом туристів у готелі

Registration procedures / Поселення у готелі

Organization, rationing of labour and working hours of hotel employees / Організація, нормування праці та робочий час працівників готельного господарства

Life in the front office. Front office duties

Client perception of hotels / Ставлення клієнтів до готелів

Signs in the hotel and room / Умовні знаки в готелі та кімнаті

Hotel staff and services / Персонал готелю та готельний сервіс

Professional and personal qualities of a hotel employee / Професійні та особисті якості працівника готелю

Professional ethics of a hotel employee/ Професійна етика працівника готельного підприємства

Ethics of business communication and style in serving guests/ Етика ділового спілкування і стиль в обслуговуванні гостей

Modern requirements to hotel staff/ Сучасні вимоги до обслуговуючого персоналу готелю

Appearance and dress code/ Зовнішній вигляд та дрес-код  
 Dealing with complaints in the hotels / Скарги в готелі  
 Checking out / Виселення з готелю  
 Customer feedback. A hotel customer satisfaction form/ Відгуки клієнтів  
 Responding to common hotel guests' problems / Відповідь на поширені проблеми гостей готелю  
 Quality standards / Стандарти якості  
 Hotel management / Особливості управління готельним господарством  
 The structure of the hotel trade Структура готельної торгівлі  
 Comparing hotel groups / Порівняння готельних груп  
 Managing a hotel/ Управління готелем  
 Rewarding good performance / Нагородження за хороші показники  
 Duties and responsibilities of a front office manager / Обов'язки керівника фронт-офісу  
 Skills and personality characteristics of a hotel manager / Навички та особистісні характеристики менеджера готелю  
 Human resources – selecting new staff / Людські ресурси – підбір нового персоналу  
 Skills needed to be a good hotel manager / Професійні та особистісні якості менеджера готелю  
 Surviving the interview / Проходження співбесіди  
**Grammar** Causative constructions  
**Language etiquette** / *Мовленнєвий етикет* Телефонна розмова: формули привітання та прощання, вибачення, прохання передзвонити, залишити повідомлення та інше.

### **Тема 9. Hotels entertainment / Організація дозвілля в готельних підприємствах**

What is hotel entertainment? / Що таке організація дозвілля в готелі?  
 Hotel entertainment facilities (sports and recreation; in door entertainment; kids' entertainment; entertainment for adults) / Розважальні заклади та заходи в готелі (спорт та відпочинок; внутрішні розваги; розваги для дітей; розваги для дорослих)  
 Types of hotel entertainment for guests of different ages / Види розваг в готелі для гостей різного віку  
 Working with kids / Робота з дітьми  
 Making a day's entertainment and activity program / Створення денної розважальної програми  
 Preparing a programme of events for an imaginary hotel / Підготовка програми заходів для уявного готелю  
 Popular hotel entertainment activities around the world / Популярні розваги в готелях у світі  
 Getting a job in hotel entertainment / Отримання роботи в сфері організації готельного дозвілля  
 The perfect worker: general rules for entertainers; qualities and skills needed to be a successful entertainer / Ідеальний працівник: загальні правила для аніматорів та організаторів дозвілля; якості і навички, необхідні для того, щоб досягти успіхів у сфері організації дозвілля  
**Grammar** Common collocations / Поширені колокації з дієсловами to keep / to take /make /do /pay  
**Language etiquette** / *Мовний етикет*  
 Форми висловлення прохання. Форми запрошень. Мовні фрази для вираження відмови / заборони / здивування та несподіванки.

**Тема 10. Food tourism. Restaurant industry. In the restaurant / Харчування туристів. Ресторанна справа. В ресторані**

History and trends in the restaurant industry / Історія та тенденції розвитку ресторанного господарства

Basics of restaurants operations / Основи організації роботи закладів ресторанного господарства

Types of restaurants. Choosing a restaurant. National cuisine / Види ресторанів. Вибір ресторану. Національна кухня

Top restaurants around the world / Найкращі ресторани світу

Table manners around the world / Правила етикету за столом

Restaurants services / обслуговування споживачів у закладах ресторанного господарства

Dealing with complaints / Вирішення скарг клієнтів

National cuisine. Describing dishes / Особливості національного меню

Food: ingredients and preparation

Food festivals around the world

Introducing the food of a region. Dishes used in local tourist festivals or offered by local restaurants / Представляємо їжу регіону. Страви, які використовуються на місцевих туристичних фестивалях або пропонуються місцевими ресторанами

**Grammar**

Relative clauses. Types of relative clauses

**Phrases:** In the restaurant: taking an order; acting out the restaurant situations.

Table manners around the world. Common expressions used at a table. Phrases used to express an apology

**Тема 11. Urban, rural, ecotourism and sustainable tourism / Міський, сільський та екологічний туризм**

Types of tourism / Види туризму

Types of tourism common in Ukraine/ види туризму, поширені в Україні

What is rural tourism/ Що таке сільський туризм?

Holiday in the countryside / Відпустка у сільській місцевості

Making a report on a country offering rural tourism / Складання звіту про країну, яка пропонує сільський туризм

Grading systems for rural accommodation / Типи помешкань для туристів у сільській місцевості

Checking people in to a campsite / Поселення та проживання у кемпінговому містечку

Resources for rural tourism or rural attractions. Rural tourism activities / Ресурси для сільського туризму. Дозвілля для сільського туризму

Advantages and disadvantages of holidays in the country side, city holidays, or beach holidays / Переваги та недоліки відпусток на селі, у містах або пляжних канікул

Forecasting the weather. Giving a local weather forecast. Making weather predictions. Weather words / Прогноз погоди. Місцевий прогноз погоди. Складання прогнозів погоди

Encouraging customers to be sensitive to the environment / Заохочення туристів берегти навколишнє середовище

Geography of urban, rural and ecological tourism / Географія міського, сільського та екологічного туризму

Ecotourism and Sustainable tourism / Екотуризм та стійкий туризм

Ecotourism in practice / Екотуризм на практиці

The concept of «eco-friendly» tours / Концепція "екологічно чистих" турів

Sustainable tourism concepts and definitions / Концепція та визначення стійкого туризму

Guidelines for sustainable tourism / Керівні принципи сталого туризму

Minimizing the tourism footprint / Зведення до мінімуму туристичного сліду

Presenting guidelines to ecotourism operators / Представлення настанов операторам екотуризму

### **Grammar**

Найбільш вживані іменникові фрази з прийменниками. Особливості вживання прийменників з прикметниками та дієсловами.

## **Тема 12. Specialized tourism. Social tourism / Спеціалізований туризм.**

### **Соціальний туризм**

Mass tourism and its activities / Масовий туризм та його форми

Niche tourism and its types / «Нішеві» різновиди туризму

Responding to special requests / Реакція на спеціальні запити

Disability and tourism. Identifying and checking special needs / Інвалідність та туризм.

Виявлення та перевірка спеціальних потреб

Preparing and running as pecialized tour / Підготовка та проведення спеціалізованого туру

Writing a report on specialized tourism / Написання звіту про спеціалізований туризм

Unusual types of niche tourism/ Незвичайні види нішевого туризму

Users and providers of tourism services/ Користувачі та постачальники туристичних послуг

Social tourism in Europe / Соціальний туризм в Європі

Social tourism in Ukraine / Соціальний туризм в Україні

Support systems for social tourism / Підтримка соціального туризму

Typical holidays and tourism experiences of young people / Типові свята та туристичні

переваги молоді

The benefits of holidays for young people/ Користь відпусток для молоді

The low-cost revolution: 'Tourism for all?'/ Революція лоукостерів: "Туризм для всіх?"

Low-cost carriers in Ukraine / Лоукостери в Україні

### **Grammar** Prepositional phrases

### **Language etiquette / Мовний етикет**

Культурні розбіжності

## **Тема 13. Business travel and the tourism industry / Географія ділового туризму**

International business travel / Міжнародні ділові поїздки

Inbound and outbound business travel / В'їзні та виїзні ділові поїздки

Business travel terms / Умови ділових поїздок

Cultural awareness and etiquette / Обізнаність з культурою та етикет

Conferences and exhibitions / Конференції та виставки

Jobs in business travel / Професії у сфері ділового туризму

Business travel to and from your country / Ділова поїздка до та з вашої країни

The needs of the business traveler / Потреби ділового мандрівника

Conference equipment and facilities / Конференц-обладнання та засоби

Describing dimensions, capacity and facilities

Comparing conference centers / Порівняння конференц-центрів

### **Grammar** Indefinite pronouns

### **Language etiquette / Мовний етикет**

“Безпечні” теми для розмови.

**Тема 14. *Tourism as a Field of Economics. Tourism today* / Туризм як галузь економіки**

Recent and current developments in tourism / Останні та сучасні зміни в туризмі  
Changes and consequences in tourism development / Зміни та наслідки розвитку туризму

Tourism statistics. Understanding and using statistics graphs and charts/ Статистика туризму. Розуміння та використання статистичних графіків

Tourism management skills / Навички управління туризмом

Challenges for tourism managers / Виклики для менеджерів з туризму

Changes in tourism in the last 30 years / Зміни в туризмі за останні 30 років

Tourism business in Ukraine / Туристичний бізнес в Україні

Social and economic conditions for the development of international tourism / Соціально-економічні передумови розвитку міжнародного туризму

Factors inhibiting the development of tourism / Фактори, що гальмують розвиток туризму

The crisis in the tourism industry / Криза в туристичній індустрії

The impact of the economic crisis on world tourism development

Tourism as an economic factor / Туризм як економічний фактор

Strategic directions of development of the tourist industry of Ukraine / Tourism development in Ukraine: problems and prospects / Розвиток туризму в Україні: проблеми та перспективи

Factors that slow down the development of tourism. Global market / Фактори, що уповільнюють розвиток туризму. Глобальний ринок

Ukraine in the world market / Місце України на світовому ринку

Tourism as a direction of cooperation with the EU / Туризм як напрям співробітництва з ЄС

The main milestones and the concept of tourism development. New types of international tourist relations / Основні віхи та концепція розвитку туризму. Нові види міжнародних туристичних зв'язків

Tourism and environmental problems / Туризм та екологічні проблеми

Classifying the impacts of tourism / Класифікація наслідків туризму

Describing the impacts of tourism / Описуємо вплив туризму

Positive and negative social and economic impacts of tourism / Позитивні та негативні соціально-економічні наслідки туризму

**Grammar / Граматика** Linking words

Asking for and giving opinions, agreeing, and disagreeing

**Тема 15. *Tourist organizations* / Туристичні організації**

Categories of tourism organizations / Категорії туристичних організацій

National Tourist Organizations/ Національні туристичні організації

Functions of NTOs / Функції національних туристичних організацій

International regulation of tourism / Міжнародне регулювання туристичної діяльності

World tourism policy and the role of international organizations / Світова туристська політика та роль міжнародних організацій

Organizational and economic conditions of organizations in the international tourism market / Організаційно-економічні умови організацій на ринку міжнародного туризму

Universal international tourist organizations in the system of regulation of international tourism / Універсальні міжнародні туристичні організації у системі регулювання міжнародним туризмом

International tourism organizations / Організації з міжнародного туризму  
The role and importance of the World Tourism Organization / Роль та значення Всесвітньої туристичної організації  
The role and importance of international tourism associations / Роль та значення міжнародних асоціацій туризму  
Designing a trade fair stand / Проектування виставки-ярмарку  
Running meetings / Робочі наради  
Preparing a market profile / Підготовка профілю  
Market research and national brand image / Дослідження ринку та імідж національної марки  
Building a brand / Побудова бренду  
Categories of tourism organizations / Категорії туристичних організацій

***Тема 16. Quality in tourism. Tomorrow's tourism / Якість в туризмі. Майбутнє туризму***

Measuring quality in tourism / Вимірювання якості в туризмі  
The customer journey/ Подорож клієнта  
Quality assurance techniques / Методи забезпечення якості  
Analyzing the quality of customer service / Аналіз якості обслуговування клієнтів  
Spoken and written complaints / Усні та письмові скарги  
Written responses to complaints / Письмові відповіді на скарги  
Giving and receiving feedback well / Надання та отримання відгуку  
Tourism experiences of the future / Туризм майбутнього  
Presenting the future of tourism / Представлення майбутнього туризму  
Security and surveillance / Безпека та відстеження  
Cultural, social and legal aspects of tourism / Культурний, соціальний та правовий аспекти туризму  
Interaction of world cultures / Взаємодія світових культур  
Interaction of Eastern and Western cultures / Взаємодія культур Сходу і Заходу  
Cultural policy / Культурна політика  
The impact of cultural interaction on the development of tourism in the world / Вплив взаємодії культур на розвиток туризму в світі  
Cultural integration / Культурна інтеграція  
**Grammar** Expressing future predictions  
Asking and answering hypothetical questions

***Тема 17. Business Papers and Correspondence in tourism / Ділова кореспонденція в туризмі***

Documents for travel abroad: passport, visa, insurance policy / Документи для виїзду за кордон: закордонний паспорт, віза, страховий поліс  
At customs. Filling in the customs declaration. Passport and customs control. Schengen visa. Visa-free regime. Refusal to obtain a visa на митниці / Заповнення митної декларації. Паспортний та митний контроль. Шенгенська віза. Безвізовий режим. Відмова в отриманні візи  
Business contacts, meetings, conferences / Ділові контакти, зустрічі, наради  
Business etiquette in international business / Діловий етикет у міжнародному бізнесі  
Business card elements / Елементи візитної картки  
Phrases and speech patterns used in business communication and business letters / Формули звертання у діловому спілкуванні та ділових листах  
The language of business papers. Structure and types of business letters. Formula for address, farewell and signature in business letters. Reductions in business papers and



correspondence / Мова ділових паперів. Структура та види ділових листів. Формула звертання, прощання та підпису в ділових листах. Скорочення у ділових паперах та кореспонденції

Travel agency documentation / Документація туристичного агентства

Writing a business letter, drawing up a contract / Написання ділового листа, складання договору

**Language etiquette:** clichés for expressing consent, disagreement, apology, denial, own opinion, wishes / Мовні кліше для вираження згоди, незгоди, вибачення, заперечення, власної думки, побажання.

### **Тема 18. Employment in the tourism industry / Працевлаштування в туристичній галузі**

Specialists in the tourism industry. Duties / Фахівці туристичної галузі. Службові обов'язки

Professional and personal qualities of an employee of the tourism industry / Професійні та особисті якості працівника туристичної галузі

Advanced training of tourism workers / Підвищення кваліфікації працівників туристичної галузі

Documents related to employment: application for employment, CV, certificate, enrollment, refusal / Документи пов'язані з працевлаштуванням: заява про прийом на роботу, автобіографія, свідоцтво, зарахування на роботу, відмова

Job interview/ Бесіда щодо працевлаштування

**Language etiquette / Мовний етикет**

Типові фрази вираження згоди (порозуміння) / незгоди / заперечення / обурення / роздратування / гніву.

## **4. Структура вивчення навчальної дисципліни**

### **4.1. Тематичний план навчальної дисципліни**

№ теми	Назва теми	Кількість годин												
		Денна форма					Заочна форма навчання							
		усього	у тому числі				усього	у тому числі						
			л	п/с	Лаб	інд		с.р.	л	п/с	Лаб	інд	с.р.	
1.	<b>Тема 1. Modern means of delivering information / Сучасні засоби передачі інформації</b>	22		12			10							
2.	<b>Тема 2. Tourist motivations. Marketing and Promotion in Tourism/ Мотивація до туризму.</b>	24		14			10							

	<i>Маркетинг і реклама в туризмі</i>												
3.	<b>Тема 3. e-Travel and Tourist information services</b> / Туристичні інформаційні послуги	24		12			12						
4.	<b>Тема 4. Touroperators and Travelagencies/ Туроператори та туристичні агентства</b>	27		16			11						
5.	<b>Тема 5. Tour as the main market product</b> / Тур як основний ринковий продукт	25		14			11						
6.	<b>Тема 6. Arrivals</b> / Прибуття	18		12			6						
7.	<b>Тема 7. Holiday representatives at work and events management</b> / Діяльність аніматорів та організація заходів	27		16			11						
8.	<b>Тема 8. Hotel Economy and Management/ Готельне господарство та управління готелем</b>	28		16			12						
9.	<b>Тема 9. Hotel's entertainment</b> / Організація дозвілля в готельних підприємствах	26		14			12						
10.	<b>Тема 10. Food tourism. Restaurant industry. In the restaurant</b> / Харчування туристів. Ресторанна справа. В ресторани	26		14			12						

11.	<b>Тема 11. Urban, rural, ecotourism and sustainable tourism / Міський, сільський та екологічний туризм</b>	26	14			12						
12.	<b>Тема 12. Specialized tourism. Social tourism / Спеціалізований туризм. Соціальний туризм</b>	26	14			12						
13.	<b>Тема 13. Business travel and the tourism industry/ Географія ділового туризму</b>	26	14			12						
14.	<b>Тема 14. Tourism as a Field of Economics. Tourism today/ Туризм як галузь економіки</b>	26	14			12						
15.	<b>Тема 15. Tourist organizations/ Туристичні організації</b>	28	16			12						
16.	<b>Тема 16. Quality in tourism. Tomorrow's tourism / Якість в туризмі</b>	28	16			12						
17.	<b>Тема 17. Business Papers and Correspondence in tourism / Ділова кореспонденція в туризмі</b>	28	16			12						
18.	<b>Тема 18. Employment in the tourism industry / Працевлаштування в туристичній галузі</b>	30	18			12						
	<b>Усього годин</b>	<b>465</b>	<b>262</b>			<b>203</b>						

## **4.2. Аудиторні заняття**

4.2.1. Аудиторні заняття (практичні заняття) проводяться згідно з темами та обсягом годин, передбачених тематичним планом.

4.2.2. Плани практичних занять з передбачених тематичним планом тем, засоби поточного контролю знань та методичні рекомендації для підготовки до занять визначаються в навчально-методичних матеріалах з дисципліни.

## **4.3. Самостійна робота студентів**

4.3.1. Самостійна робота студентів денної форми навчання включає завдання до окремих тем.

4.3.2. Завдання для самостійної роботи студентів та методичні рекомендації до їх виконання визначаються в навчально-методичних матеріалах з дисципліни.

4.3.3. Виконання індивідуальних завдань всіма студентами не є обов'язковим і може здійснюватися окремими студентами з власної ініціативи або за пропозицією викладача.

4.3.4. Тематика індивідуальних завдань та методичні рекомендації до їх виконання визначаються в навчально-методичних матеріалах з дисципліни.

4.3.5. Індивідуальні завдання виконуються в межах часу, визначеного для самостійної роботи студентів, та оцінюються частиною визначених в розділі 6 цієї програми кількості балів, виділених для самостійної роботи.

## **5. Методи навчання та контролю**

Під час *практичних занять* застосовуються:

- 1) традиційний усний виклад змісту теми;
- 2) слайдова презентація;
- 3) дискусійне обговорення проблемних питань;
- 4) вирішення ситуаційних завдань;
- 5) повідомлення про виконання індивідуальних завдань.
- 6) складання окремих видів листів.

*Поточний контроль* знань студентів з навчальної дисципліни проводиться у формах:

- 1) усне опитування на практичних заняттях;
- 2) виконання поточних контрольних робіт у формі тестування;
- 3) захист підготовленого звіту з ІНДЗ;
- 4) складання окремих видів документів за ситуаційними завданнями;
- 5) захист підготовленого публічного виступу.

Підсумковий семестровий контроль проводиться у формі усно-письмового заліку /екзамену з використанням тестових технологій, у тому числі комп'ютерних.

Структура залікового /екзаменаційного білету включає виконання завдань на розуміння прочитаного матеріалу (Reading Comprehension), використання мови (Use of English), усне висловлювання з теми.

## **6. Схема нарахування балів**

6.1. Нарухування балів студентам з навчальної дисципліни здійснюється відповідно до такої схеми:



6.2. Обсяг балів, здобутих студентом під час практичних занять, самостійної роботи студентів та виконання індивідуальних завдань визначаються в навчально-методичних матеріалах з цієї дисципліни.

## 7. Рекомендовані джерела

### 7.1. Основні джерела

1. Barker Chris. Boost Your Vocabulary 1 / Ch. Barker. Penguin English Guides. London, 2001. – 97 p.
2. Barker Chris. Boost Your Vocabulary 2 / Ch. Barker. Penguin English Guides. London, 2001. – 88 p.
3. Barker Chris. Boost Your Vocabulary 3 / Ch. Barker. Penguin English Guides. London, 2001. – 93 p.
4. Dubicka Ewonna, O’Keeffe Margaret. English for International Tourism. – Pearson Educational Ltd, 2003.
5. English Grammar and Vocabulary. 4th edition. First Certificate Language Practice. MacMillan, 2014– 344 p.
6. Evans Virginia, Dooley Jenny, Garza Veronica. Career Paths: Tourism / V.Evans, J.Dooley, V. Garza. – Newbury, Express Publishing, 2018. – 39 p.
7. Jacob Miriam, Strutt Peter. English for International Tourism, Pearson Educational Limited. – Addison Wesley Longman Ltd, 1997.
8. Jones L. Welcome. English for Travel and Tourism Industry: Cambridge University Press, 1998. – 126 p.
9. Harding K., Henderson P. High Season. English for Hotel and Tourism Industry: Oxford University Press, 2000. – 175 p.
10. Walker R., Harding K.. Tourism 1. English for careers/ Walker Robin, Harding Keith. – Oxford University Press, 2010. – 144 p.

### 7.2. Додаткові джерела

11. Верба Г.В., Верба Г.Г. Верба Л.Г. Довідник з граматики англійської мови (з вправами): навчальний посібник / Г.В. Верба, Г.Г. Верба, Л.Г.Верба. – К.: Освіта, 2008. – 414 с.

12. Мансі Є.О. Підручник з англійської мови для студентів і аспірантів немовних факультетів / Є.О.Мансі . – К. : Арій, 2008. – 344 с.
13. Мисик Л.В., Арцишевська А.Л. та ін. English. Communicative Aspect: підручник / Л.В. Мисик, А.Л. Арцишевська, Л.Р. Кузнецова, Л.Л. Поплавська. – К.: Атіка, 2000. – 376 с.
14. Нагорна О.О. Іноземна мова I (Англійськ амова) :навчально-методичні матеріали / [уклад. О.О. Нагорна]. – Хмельницький : Хмельницький університет управління та права, 2011. – 22 с.
15. Dooley Jenny, Evans Virginia. Grammarway 4 / J.Dooley, V.Evans. – Newbury, Express Publishing, 2010 – 278 p.
16. Evans Virginia. Round-Up 5 / V. Evans. – Madrid, Pearson Education Limited, 2014 – 209 p.
17. McCarthy Michael, O’Dell Felicity. English Vocabulary in Use: Upper-intermediate Level: підручник / М.МcCarthy, F.O’Dell. – Cambridge, Cambridge University Press, 2007. – 309 p.
18. Murphy R. Essential Grammar in Use / R. Murphy. – Cambridge University Press, 2007. – 319 p.
19. Thomson A.J., Martinet A.V.. A Practical English Grammar. / A.J. Thomson, A.V. Martinet. – Oxford, Oxford University Press, 2007. – 383 p.

#### **8. Інформаційні ресурси в Інтернеті**

1. First impressions count for a lot [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.willcocks.co.uk/Introductions.htm>
2. What language do you speak in Britain? [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://woodlandsjunior.kent.sch.uk/customs/questions/ language.html>.
3. British Culture, British Customs and British Traditions [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.learnenglish.de/culture/ educationculture.htm>.
4. Oxbridge unites for no confidence motion against government [Електронний ресурс]. – Режим доступу : <http://www.politics.co.uk/news/2011/06/02/ oxbridge-unites-for-no-confidence-motion-agai>.
5. UNWTO sustainable tourism definitions – [www.world.tourism.org/frameset/framesustainable.html](http://www.world.tourism.org/frameset/framesustainable.html)
6. World Hotel Link – [www.whl.travel/sustainabletourism](http://www.whl.travel/sustainabletourism)
7. Association of Events Organization – [www.aeo.org.uk](http://www.aeo.org.uk)
8. Events Industry Alliance – [www.eventsindustryalliance.com](http://www.eventsindustryalliance.com)
9. International Congress and Convention Association – [www.iccaworld.com](http://www.iccaworld.com)
10. International Festival and Events Association – [www.ifea.com](http://www.ifea.com).