ВІДОКРЕМЛЕНИЙ СТРУКТУРНИЙ ПІДРОЗДІЛ
«ЕКОНОМІКО-ПРАВНИЧИЙ ФАХОВИЙ КОЛЕДЖ
ЗАПОРІЗЬКОГО НАЦІОНАЛЬНОГО УНІВЕРСИТЕТУ»

ЗАТВЕРДЖУЮ

Олена ГРИБАНОВА

«01» вересня 2026 р.

ІНОЗЕМНА МОВА ПРОФЕСІЙНО-КОМУНІКАТИВНОЇ СПРЯМОВАНОСТІ (АНГЛІЙСЬКА)

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ
підготовки *фахових молодших бакалаврів*
галузі знань: J – *Транспорт та послуги*
спеціальності: *J3-Туризм і рекреація*
освітньо-професійної програми: *туристичне обслуговування*

Укладач: Поліна ВАСІЛЬЄВА

Обговорено та ухвалено на засіданні циклової комісії педагогіки та мовної підготовки
Протокол № 1 від «27» серпня 2026 р.
Голова ЦК _____ Юлія ТИМОШЕНКО

Ухвалено методичною радою коледжу

Протокол № 1 від «28» серпня 2026
Заступник директора з НМР
_____ Альона ХОДАКОВСЬКА

2026 рік

1. **Опис навчальної дисципліни**

<table>
<tr><td rowspan="2">Найменування показників</td><td rowspan="2">Галузь знань,
спеціальність, освітньо-кваліфікаційний рівень</td><td colspan="2">Характеристика навчальної дисципліни</td></tr>
<tr><td colspan="2">денна форма здобуття освіти</td></tr>
<tr><td>Кількість кредитів - 3</td><td>Галузь знань:
J – Транспорт та послуги
(шифр і назва)</td><td colspan="2">Нормативна</td></tr>
<tr><td rowspan="4">Загальна кількість годин – 90 год.</td><td rowspan="4">Спеціальність:
J3 Туризм і рекреація
(шифр і назва)</td><td colspan="2">Рік підготовки:</td></tr>
<tr><td>5-й</td><td>6-й</td></tr>
<tr><td colspan="2">Лекції</td></tr>
<tr><td rowspan="8">Тижневих аудиторних годин для денної форми навчання: 2 год.</td><td rowspan="4">Освітньо-професійна програма:
Туристичне обслуговування
(якщо програм декілька, вписати назви усіх програм)</td><td>0 год.</td><td>0 год.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Практичні, семінарські</td></tr>
<tr><td>28 год.</td><td>30 год.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Лабораторні</td></tr>
<tr><td rowspan="4">Освітньо-професійний ступінь:
фаховий молодший бакалавр</td><td>0 год.</td><td>0 год.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Самостійна робота</td></tr>
<tr><td>16 год.</td><td>16 год.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Вид контролю:
Диференційований залік</td></tr>
</table>

2. Мета та завдання навчальної дисципліни

Метою викладання навчальної дисципліни «Іноземна мова професійно-комунікативної спрямованості» є формування у студентів комунікативної компетенції, базою для якої є комунікативні уміння, сформовані на основі мовних знань і навичок. Розвиток комунікативної компетенції залежить від соціокультурних і соціолінгвістичних знань, умінь і навичок, які забезпечують входження особистості в інший соціум і сприяють її соціалізації в новому для неї суспільстві.

Основними **завданнями** вивчення дисципліни «Іноземна мова професійно-комунікативної спрямованості» є навчити студентів основним граматичним одиницям мови, навчитися спілкуватися іноземною мовою в достатньому обсязі та в рамках професійної лексики.

Згідно з вимогами освітньо-професійної програми (програмні результати навчання) здобувачі освіти повинні набути **програмні компетентності (з ОПП):**

Загальні компетентності:

ЗК 4: Здатність спілкуватися іноземною мовою.

ЗК 6: Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

ЗК 7: Здатність використовувати інформаційні та комунікаційні технології.

ЗК 8: Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел.

ЗК 8: Здатність спілкуватися з представниками інших професійних груп різного рівня (з експертами з інших галузей знань/видів економічної діяльності).

Спеціальні компетентності:

Програмні результати навчання:

РН 3: Володіти державною та іноземною мовами у професійній діяльності.

РН 8: Застосовувати навички клієнтоорієнтованого сервісу у професійній діяльності.

РН 12: Застосовувати навички командної роботи, лідерства для налагодження комунікації у професійній діяльності.

РН 13: Здійснювати пошук, оброблення й аналізування інформації з різних джерел у професійній діяльності.

РН 15: Демонструвати навички самостійної роботи та роботи в команді, гнучкого мислення, відкритості до нових знань.

РН 14: Застосовувати навички продуктивного спілкування зі споживачами туристично-рекреаційних послуг у професійній діяльності.

РН 17: Забезпечувати особисту та колективну безпеку в процесі професійної діяльності.

3. Програма навчальної дисципліни

5 семестр

Розділ 1. Communication in tourism. Професійна комунікація у сфері туризму.

Тема 1. Welcoming tourists and handling arrivals. Зустріч туристів та організація прибуття. Формування навичок привітання та представлення (greeting, introducing, arrival information). Відпрацювання діалогів під час зустрічі туристів. Рольові ігри: комунікація в аеропорту, організація трансферу.

Тема 2. Hotel communication and guest interaction. Комунікація в готелі. Формування навичок спілкування з гостями під час реєстрації (check-in). Відпрацювання діалогів у готелі (hotel services, registration). Рольові ігри: адміністратор – гість.

Тема 3. Giving tourist information and directions. Надання туристичної інформації. Формування навичок надання інформації (directions, recommendations). Практика діалогів у туристично-інформаційних центрах. Рольові ситуації: “How do I get to…?”

Тема 4. Communication of a holiday representative. Комунікація представника туристичної компанії. Відпрацювання професійного спілкування з клієнтами. Надання порад та допомоги туристам. Рольові ігри: вирішення запитів клієнтів.

Тема 5. Communication in restaurants and services. Спілкування у сфері харчування. Формування навичок прийому замовлень, обслуговування клієнтів, вирішення скарг (menu, order, complaints). Діалоги “customer–waiter”.

Тема 6. Communication in rural tourism. Комунікація у сільському туризмі. Обговорення послуг та умов проживання. Відпрацювання діалогів щодо розміщення, місцевості та погоди.

Розділ 2. Professional interaction in tourism services. Професійна взаємодія у туристичних послугах.

Тема 7. Presenting attractions and events. Презентація туристичних об'єктів. Формування навичок опису визначних місць. Усні презентації, робота в парах.

Тема 8. Communication during guided tours. Комунікація під час екскурсій. Відпрацювання мовлення гіда. Інструкції, пояснення, відповіді на запитання туристів.

Тема 9. Organizing hotel entertainment. Організація дозвілля. Комунікація з різними групами клієнтів. Рольові ігри: організація заходів.

Тема 10. Handling special requests in tourism. Робота з особливими запитами клієнтів. Відпрацювання навичок реагування на нестандартні запити.

Тема 11. Communication in business travel. Комунікація у діловому туризмі. Ділові переговори, організація поїздок. Формування навичок офіційного спілкування.

Тема 12. Checking out and customer feedback. Виїзд з готелю та робота з відгуками. Діалоги під час check-out. Робота зі скаргами та відгуками.

6 семестр

Розділ 3. Advanced professional communication. Розширене професійне спілкування.

Тема 13. Customer service communication. Комунікація у сфері обслуговування. Стандарти сервісу, ефективна взаємодія з клієнтами.

Тема 14. Dealing with problems and complaints. Вирішення проблемних ситуацій. Скарги, конфлікти, кризові ситуації. Рольові ігри.

Тема 15. Professional communication and presentations. Професійне спілкування та презентації. Презентації, переговори, ділове мовлення.

Розділ 4. Language practice and communication skills. Мовна практика.

Тема 16. Vocabulary revision and communication practice. Повторення лексики. Закріплення професійної лексики у комунікативних ситуаціях.

Тема 17. Speaking practice in tourism situations. Практика говоріння. Моделювання реальних ситуацій у туризмі.

Тема 18. Module control and assessment. Контроль та оцінювання. Перевірка сформованих комунікативних навичок.

4. Структура навчальної дисципліни

Назви тематичних розділів і тем	Кількість годин - 60				
	денна форма				
	усього	у тому числі			
		л	с/п	лаб.	сам.роб. інд.завд.
1	2	3	4	5	6
Розділ 1. Communication in tourism. Комунікація у туризмі					
Тема 1. Зустріч туристів та організація прибуття	4 год.	-	2 год.	-	2 год.
Тема 2. Комунікація в готелі	4 год.	-	2 год.	-	2 год.
Тема 3. Надання туристичної інформації	4 год.	-	2 год.	-	2 год.
Тема 4. Комунікація представника турфірми	4 год.	-	2 год.	-	2 год.
Тема 5. Спілкування у сфері харчування	4 год.	-	2 год.	-	2 год.
Тема 6. Комунікація у сільському туризмі	4 год.	-	2 год.	-	2 год.
Разом за розділом 1	24 год.	-	12 год.	-	12 год.
Розділ 2. Professional interaction in tourism services. Професійна взаємодія					
Тема 7. Презентація туристичних об’єктів	4 год.	-	2 год.	-	2 год.
Тема 8. Комунікація під час екскурсій	5 год.	-	3 год.	-	2 год.
Тема 9. Організація дозвілля	4 год.	-	2 год.	-	2 год.
Тема 10. Робота з особливими запитами	5 год.	-	3 год.	-	2 год.
Тема 11. Комунікація у діловому туризмі	4 год.	-	2 год.	-	2 год.
Тема 12. Виїзд з готелю та зворотний зв’язок	5 год.	-	3 год.	-	2 год.
Разом за розділом 2	27 год.	-	15 год.	-	12 год.
Розділ 3. Professional communication					
Тема 13. Комунікація з клієнтами	7 год.	-	5 год.	-	2 год.
Тема 14. Вирішення проблемних ситуацій	7 год.	-	5 год.	-	2 год.
Тема 15. Ділове спілкування	7 год	-	5 год.	-	2 год.
Разом за розділом 3	21 год.	-	15 год.	-	6 год.
Розділ 4. Language practice					
Тема 16. Повторення лексики	6 год.	-	5 год.	-	1 год.
Тема 17. Практика говоріння	6 год.	-	5 год.	-	1 год.
Тема 18. Контроль та модульні роботи	5 год.	-	5 год.	-	-

Разом за розділом 4	17 год.	-	15 год.	-	2 год.
Усього годин	**90 год.**	-	**58 год.**	-	32 год.

5. Теми семінарських занять (практичних/лабораторних)

№ з/п	Назва теми	Кількість годин
5 семестр Розділ 1. Communication basics in tourism		
1	Welcoming tourists and arrival procedures	2
2	Hotel communication and accommodation services	2
3	Providing tourist information	2
4	Organizing holiday services	2
5	Communication in catering services	2
6	Communication in rural tourism	2
Розділ 2. Tourism services and professional interaction		
7	Presenting attractions and events	2
8	Guiding tourists and tour communication	3
9	Hotel entertainment and customer interaction	2
10	Specialized tourism communication	3
11	Business travel communication	2
12	Check-out procedures and customer feedback	3
Всього за 1 семестр		**28 год.**
6 семестр Розділ 3. Professional communication in tourism		
13	Customer service communication	5
14	Handling complaints and problem solving	5
15	Professional communication in tourism industry	5
Розділ 4. Language skills development		
16	Professional vocabulary revision (Tourism)	5
17	Speaking practice in tourism contexts	5
18	Final assessment/module control	5
Всього за 2 семестр		**30 год.**
Загалом		**58 год.**

6. Індивідуальне завдання

Теми для презентацій або есе:

1. *The Role of Communication in the Tourism Industry*
2. *Professional Communication with Tourists: Key Skills and Strategies*
3. *Customer Service Communication in Tourism*

4. *Cultural Differences in Tourist Communication*
5. *Effective Communication in Hotel Services*
6. *Communication in Tour Guiding*
7. *Handling Customer Complaints in Tourism*
8. *Communication in Restaurant and Catering Services*
9. *The Importance of English in International Tourism Communication*
10. *Verbal and Non-Verbal Communication in Tourism*
11. *Communication in Business Travel Services*
12. *Communication in Rural Tourism*
13. *Professional Interaction with International Clients*
14. *The Role of Intercultural Communication in Tourism*
15. *Communication in Crisis Situations in Tourism*
16. *Telephone and Email Communication in Tourism*
17. *Communication Strategies for Customer Satisfaction*
18. *The Role of Technology in Tourism Communication*
19. *First Impressions and Communication with Clients*
20. *Developing Professional Communication Skills in Tourism*

НЕФОРМАЛЬНА ОСВІТА

В межах курсу пропонується безкоштовне підвищення знань за рахунок проходження представлених онлайн-курсів:

1. Introduction to Tourism – Industry Management, перейти на цей курс за посиланням (https://www.coursera.org/learn/tourism-industry-management) та уважно його опанувати;
2. Sustainable Tourism: Society and Environmental Aspects, перейти на цей курс за посиланням (https://www.coursera.org/learn/sustainable-tourism) та уважно його опанувати;

3. Hospitality and Tourism Management, перейти на цей курс за посиланням (https://www.edx.org/learn/hospitality-management) та уважно його опанувати;
4. Customer Service Fundamentals, перейти на цей курс за посиланням (https://www.coursera.org/learn/customer-service) та уважно його опанувати;
5. English for Tourism Professionals, перейти на цей курс за посиланням (https://www.udemy.com/course/english-for-tourism/) та уважно його опанувати.

Неформальна освіта є альтернативою індивідуальному завданню. При проходженні одного із представлених онлайн-курсів кількість балів підраховується згідно з відсотковим коефіцієнтом із розрахунку 100 балів у сертифікаті про проходження курсу – 20 балів. Якщо сертифікату немає, або платформа його не змогла видати, необхідно надати у документах про підтвердження проходження свій фінальний прогрес у проходженні курсу. У такому випадку прогрес буде оцінений також із відсотковим коефіцієнтом із розрахунку 100% у сертифікаті про проходження курсу – 20 балів.

7. Види контролю і система накопичення балів

Поточний контроль знань				Інд. завд.	Залік	Сума
Модульна атестація № 1 (30 балів)		Модульна атестація № 2 (30 балів)				
Розділ 1	Розділ 2	Розділ 3	Розділ 4			
15	*15*	*15*	*15*	20	20	100

Поточний контроль з навчальної дисципліни «Іноземна мова професійно-комунікативного спрямування» здійснюється протягом семестру під час практичних занять та передбачає перевірку сформованості іншомовної професійно-комунікативної компетентності здобувачів освіти. Основними видами поточного контролю є читання професійно орієнтованих текстів, виконання лексико-граматичних завдань, усне та письмове іншомовне мовлення, а також модульні контрольні роботи.

Читання професійно орієнтованого тексту передбачає читання та розуміння автентичних або адаптованих іншомовних текстів професійного спрямування, визначення основної ідеї та ключової інформації, роботу з професійною термінологією, встановлення відповідностей, відповіді на запитання за змістом тексту та переклад окремих фрагментів українською мовою.

Максимальна оцінка за цей вид роботи становить 3 бали. 3 бали отримує здобувач освіти, який правильно визначає основний зміст і деталі тексту, розуміє професійну термінологію, правильно виконує завдання та адекватно перекладає ключові фрагменти. 2 бали виставляються, якщо загальне розуміння тексту правильне, але наявні окремі лексичні або смислові неточності. 1 бал отримує здобувач за фрагментарне розуміння тексту та часткове виконання завдань. 0 балів виставляється, якщо зміст тексту не зрозумілий або завдання не виконано.

Лексико-граматичний контроль передбачає виконання іншомовних вправ відповідно до тематики змістового модуля: роботу з професійною термінологією, словотворення, вибір і вставлення відповідних лексичних одиниць, переклад словосполучень, побудову речень та використання граматичних структур у професійно-комунікативному контексті. Максимальна кількість балів — 3 бали. 3 бали виставляються за 90–100 % правильно виконаних завдань, 2 бали — за 70–89 %, 1 бал — за 50–69 %, 0 балів — за результат менше 50 %.

Усне та письмове іншомовне мовлення передбачає виконання професійно-комунікативних завдань іноземною мовою: побудову діалогів і монологічних висловлювань, моделювання професійних ситуацій, ведення телефонної розмови, написання професійних e-mail повідомлень, обговорення проблемних професійних ситуацій, аргументацію власної позиції та презентацію професійної інформації. Здобувач освіти повинен уміти ініціювати, підтримувати та завершувати професійне спілкування іноземною

мовою, ставити запитання, відповідати на репліки співрозмовника та доречно використовувати фахову лексику.

Максимальна оцінка за цей вид роботи становить 2 бали. 2 бали виставляються, якщо комунікативне завдання виконано повністю, мовлення логічне, зв’язне та професійно спрямоване, правильно використано професійну термінологію, відповідні мовленнєві кліше та граматичні структури, а вимова є зрозумілою. 1 бал виставляється, якщо зміст передано частково, словниковий запас обмежений або наявні лексико-граматичні помилки, які не перешкоджають загальному розумінню. 0 балів — якщо комунікативне завдання не виконано.

Модульна контрольна робота є комплексною формою перевірки засвоєння матеріалу відповідного змістового модуля. Вона включає завдання на володіння професійною лексикою, граматичним матеріалом, читання та розуміння професійно орієнтованого тексту, письмо, а також побудову або трансформацію речень у професійно-комунікативному контексті. Завдання формулюються іноземною мовою та ґрунтуються на ситуаціях професійного спілкування. Максимальна оцінка за модульну контрольну роботу становить 7 балів, із них: професійна лексика — 2 бали; граматичний матеріал — 2 бали; читання та розуміння професійного тексту — 1 бал; письмо — 1 бал; побудова або трансформація речень у професійному контексті — 1 бал.

За результатами виконання поточних контрольних заходів здобувач освіти може отримати до 15 балів за кожний змістовий модуль. Максимальна кількість балів за чотири змістові модулі становить 60 балів.

Самостійна та індивідуальна робота

Самостійна та індивідуальна робота передбачає систематичне виконання протягом семестру іншомовних завдань: опрацювання професійно орієнтованих текстів, укладання тематичного словника професійної лексики, виконання лексико-граматичних вправ, підготовку письмових повідомлень,

діалогів і монологічних висловлювань, коротких презентацій або проєктних матеріалів іноземною мовою.

Максимальна кількість балів за самостійну/індивідуальну роботу становить 20 балів: своєчасність і повнота виконання — 4 бали; правильність використання професійної лексики — 4 бали; граматична правильність — 4 бали; змістовність і відповідність професійній тематиці — 4 бали; самостійність, комунікативна доцільність та якість мовного оформлення — 4 бали.

Підсумковий семестровий контроль

Підсумковий семестровий контроль проводиться у формі заліку та передбачає комплексну перевірку сформованості іншомовної професійно-комунікативної компетентності здобувачів освіти.

Залік включає читання та лексико-граматичний контроль. Здобувач опрацьовує професійно орієнтований іншомовний текст, визначає основну та детальну інформацію, працює з професійною термінологією, виконує лексико-граматичні завдання та здійснює переклад окремих фрагментів. За цей вид роботи передбачено 8 балів: читання і розуміння тексту — 3 бали; професійна лексика — 2 бали; граматика — 2 бали; адекватність перекладу — 1 бал.

Письмове професійне мовлення передбачає створення короткого іншомовного тексту професійного характеру: e-mail, повідомлення, запиту, відповіді, короткого опису професійної ситуації або іншого жанру, передбаченого робочою програмою. Максимальна оцінка — 5 балів: відповідність комунікативному завданню — 1 бал; структура і логіка — 1 бал; професійна лексика — 1 бал; граматична правильність — 1 бал; орфографія та оформлення — 1 бал.

Усне професійно-комунікативне завдання передбачає діалогічне або монологічне висловлювання іноземною мовою відповідно до запропонованої професійної ситуації: представлення інформації, обговорення проблеми, участь у рольовій ситуації або відповіді на запитання. Максимальна оцінка —

7 балів: повнота змісту — 2 бали; професійна лексика — 2 бали; граматична правильність — 1 бал; логічність і зв’язність — 1 бал; вимова, темп мовлення та взаємодія зі співрозмовником — 1 бал. Види і зміст поточних контрольн…

Таким чином, загальна кількість балів за дисципліну становить 100 балів: поточний контроль за чотирма змістовими модулями — 60 балів, самостійна/індивідуальна робота — 20 балів, семестровий залік — 20 балів.

Шкала оцінювання: національна та ECTS

<table>
<tr><th rowspan="2">За шкалою ECTS</th><th rowspan="2">За шкалою університету</th><th colspan="2">За національною шкалою</th></tr>
<tr><td>Екзамен</td><td>Залік</td></tr>
<tr><td>A</td><td>90 – 100
(відмінно)</td><td>5 (відмінно)</td><td rowspan="5">Зараховано</td></tr>
<tr><td>B</td><td>85 – 89
(дуже добре)</td><td rowspan="2">4 (добре)</td></tr>
<tr><td>C</td><td>75 – 84
(добре)</td></tr>
<tr><td>D</td><td>70 – 74
(задовільно)</td><td rowspan="2">3 (задовільно)</td></tr>
<tr><td>E</td><td>60 – 69
(достатньо)</td></tr>
<tr><td>FX</td><td>35 – 59
(незадовільно – з можливістю повторного складання)</td><td rowspan="2">2 (незадовільно)</td><td rowspan="2">Не зараховано</td></tr>
<tr><td>F</td><td>1 – 34
(незадовільно – з обов’язковим повторним курсом)</td></tr>
</table>

9. Рекомендована література

Основна:

1. Walker R., Harding K. Tourism 2. – Oxford: Oxford University Press, 2013. – 144 p.
2. Evans V., Dooley J., Graham A. Career Paths: Tourism. – Newbury: Express Publishing, 2012. – 120 p.
3. Holloway J. C., Humphreys C. The Business of Tourism. – Pearson Education, 2019. – 768 p.
4. Cooper C., Fletcher J., Fyall A., Gilbert D., Wanhill S. Tourism: Principles and Practice. – Pearson, 2018. – 704 p.
5. Page S. J. Tourism Management. – Routledge, 2019. – 512 p.
6. Walker J. R. Introduction to Hospitality Management. – Pearson, 2016. – 720 p.

Додаткова:

1. UNWTO. Tourism Highlights. – World Tourism Organization, 2023.
2. UNWTO. International Tourism Report. – World Tourism Organization, 2022.
3. OECD. Tourism Trends and Policies. – OECD Publishing, 2022.
4. Middleton V. T. C., Clarke J. Marketing in Travel and Tourism. – Routledge, 2012.
5. Buhalis D., Costa C. Tourism Management Dynamics. – Routledge, 2006.
6. Swarbrooke J., Horner S. Consumer Behaviour in Tourism. – Routledge, 2007.

Інформаційні ресурси:

1. [Електронний ресурс] Режим доступу до ресурсу: https://epkmoodle.znu.edu.ua/course/view.php?id=1348

Додаток

Доповнення та зміни до робочої програми навчальної дисципліни

Протокол засідання циклової комісії (дата та номер)	Внесені зміни	Підпис голови ЦК, дата