

Центральноукраїнський національний технічний університет
Кафедра міжнародних економічних відносин та іноземних мов

“ЗАТВЕРДЖУЮ”
Проректор з науково-
педагогічної роботи

Андрій КИРИЧЕНКО
“01” вересня 2025 р.

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

ІНОЗЕМНА МОВА (за професійним спрямуванням)

Спеціальність: 241 «Готельно-ресторанна справа»

Галузь знань: 24 «Сфера обслуговування»

Затверджено на засіданні кафедри
Протокол № 2 від 01 вересня 2025 р.

2025-2026 навчальний рік

Розробник: Головка Ірина Олексіївна, к.п.н, доцент кафедри міжнародних економічних відносин та іноземних мов

(вказати авторів, їхні посади, наукові ступені та вчені звання)

Робочу програму схвалено на засіданні кафедри міжнародних економічних відносин та іноземних мов
Протокол від «01» вересня 2025 року № 2

Завідувач кафедри міжнародних економічних відносин та іноземних мов

_____ (Іван МИЦЕНКО)
(підпис) (прізвище та ініціали)

Декан економічного факультету

_____ (Наталія ШАЛІМОВА)
(підпис) (прізвище та ініціали)

1. Опис навчальної компоненти

Найменування показників	Галузь знань, спеціальність, освітня програма, освітній рівень	Характеристика навчальної компоненти	
		денна форма	навчання
Кількість кредитів ЄКТС – 6	Галузь знань 24 Сфера обслуговування	<u>Обов’язкова освітня компонента загальної підготовки</u>	
Загальна кількість годин – 180	Спеціальність: 241 Готельно-ресторанний бізнес	Рік підготовки	
		2-й	2-й
		Семестр	
		1-й	2-й
Тижневих годин навчання: аудиторних – 4 / 3 самостійної роботи студента $\approx$ 2,7 / 3	Освітній рівень: Бакалавр		
		Практичні, семінарські	
		48 год.	42 год.
		Самостійна робота	
		42 год.	48 год.
		Вид контролю:	
		1-й семестр – залік; 2 семестр – залік	

Мови навчання: українська, англійська

Мета та завдання навчальної компоненти

Метою викладання навчальної компоненти «Іноземна мова» є формування необхідної комунікативної компетенції в сферах базового та ситуативного спілкування в усній та письмовій формах, навичок практичного володіння іноземною мовою в різних видах мовленнєвої діяльності в обсязі представленої тематики, оволодіння інноваційно-комунікативними технологіями.

Завданнями вивчення компоненти «Іноземна мова» є:

- формування, розвиток та удосконалення навичок мовленнєвої діяльності, аудіювання, говоріння, діалогічного мовлення, читання, письма та перекладу;
- формування і розвиток міжкультурної компетенції здобувачів освіти;
- набуття навичок повного розуміння текстів суспільно-політичної та фахової тематики;
- розуміння довготривалого іноземного мовлення;
- формування спроможності вільно користуватися усним монологічним мовленням;
- складати ділові листи, обираючи відповідний стиль;
- перекладати з іноземної мови на рідну та з рідної на іноземну тексти суспільно-політичної та фахової тематики.

Загальні компетентності

ЗК5. Здатність спілкуватися іноземною мовою.

ЗК9. Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел.

Програмні результати навчання

ПРН4. Порівнювати та оцінювати сучасні тенденції розвитку індустрії гостинності та рекреаційного господарства.

ПРН5. Проводити літературний пошук українською та іноземною мовами та аналізувати отриману інформацію.

Набуття соціальних навичок (soft-skills):

- здійснювати професійну комунікацію, ефективно пояснювати і презентувати матеріал, взаємодіяти в проектній діяльності.

Тематика курсу					
Тема					Практичні заняття
Іноземна мова (за професійним спрямуванням)					
Змістовний модуль 1					
Unit	Topic	Reading context	Vocabulary	Function	Кількість год.
1	Making a Hotel Reservation	A hotel website	Discount, eligible, garden view, high season, kitchenette, ocean view, off-season, rack rate, room preference	Offering options	4
2	Loyalty programs	Brochure from a hotel	Complementary, early check-in, enroll, exclusive, level, guaranteed, loyalty program, partner, repeat customer, reward, turndown service	Asking for details	4
3	Confirming a reservation	The email from a hotel booking agent	Adjacent, base rate, booking agent, confirm, confirmation number, inquiry, occupancy, respond, special request	Making a correction	4
4	Housekeeping	The employee manual	“do not disturb” sign, carpet, counter, disinfect, make the bed, sheet, sink, stay-over, toilet, toiletry, towel, towel and trash service, trash bin, tub, vacuum, VIP	Changing topics	2
5	Concierge	A letter from a concierge to the guests	Arena, exhibition, insider, local attraction, match, multilingual, museum, on-duty, podium, shopping district, trendy	Expressing a preference	4
6	Airport transfers	A page from a hotel brochure	Bus schedule, bus stop, check-in counter, depart, fare, hail a cab, on-call, route, run, shuttle, taxi, tip	Making an appointment	2
7	Evacuation	The poster on an emergency	Arch, earthquake, elevator, evacuate, exit, fire alarm, heavy furniture, intercom, loudspeaker, precaution	Giving directions	4
8	Checking out	The hotel bill	Amount due, balance, bill, copy, credit card, direct, long-distance call, personal check, record, room service, settle the account, summery of charges	Making a payment	4

9	Greeting and seating guests	The article from a trade magazine	Booth, buzz, comped, customer flow, make a good impression, on the house, pager, paging system, patron, seat, turn tables, wait time	Changing a reservation	4
10	Explaining the menu	The lunch menu from a restaurant	A la mode, baked, broiled, cooked to order, entrée, fry, grilled, platter, roasted, sauce, simmered, sour, spicy, steamed, sweet	Making a recommendation	2
11	Taking an order	The article from a trade magazine	Catch a mistake, double-checking, guesswork, medium rare, six-top, substitution, take an order, well done	Confirming details	4
12	Room service	The hotel's room service menu	Cart, cutlery, delivery time, dial fee, in-room, kitchen load, late-night, room-service attendant, sign for, tray	Giving instructions	2
13	Banquet	The job posting from a hotel's website	Banquet captain, banquet manager, banquet server, beverage machine, bus tray, coffeemaker, dishware, glassware, liquor liability laws, maître d', micro-wave, pre-meal meeting, Queen Mary cart, side work, silverware, toaster, urn	Clarifying information	4
14	Food storage	The poster from a restaurant kitchen	Beef, canned goods, dry goods, expiration date, fridge, on ice, pantry, pork, poultry, preservation, ready-to-eat, sea food, set the temperature, spoilage, walk-in freezer	Asking for assistance	4
15	Ordering food supplies	The restaurant inventory list and notes	Distributor, food budget, inventory, out of, packing date, par level, quantity, reorder, running low, vendor, storeroom,	Discussing quantities	4
Змістовий модуль 2					
16	Special functions	The page from a hotel brochure	approachable, boss, communicate, consult, contribute, deal with. lack, loyalty, motivation, paternalistic, turnover, value	Describing personal experience	4
17	Business travelers	The brochure text	arrive at. bottom-up. consensus, debate, delay, democratic, empower, morale, participation, satisfaction, steer, streamline, top-down	Giving a warning	2
18	Responding to requests	The web page	break even, business plan, contribution, gross, initial, legal structure, license, location, permit, profit, sales revenue, start up	Propose a plan	4

19	Reservation problems	The memo to hotel employees	branch out. distribution channel, dominate, foothold, formulate, industry leader, profitability, resource allocation, stabilize, strategic goal, strategy	Agreeing with an opinion	2
20	Broken!	The posts from an Internet comment board	assemble, bait and hook model, business model, charge, distributor model, factory, franchise model, infrastructure, manufacture, organization, pay-as-you-go. razor and blade model, utility model	Changing topics	4
21	Responding to complaints	A page from an employee handbook	activity-based costing, cost driver, direct costs, direct labour, direct materials, expense, fixed costs, fixed overhead, indirect costs, variable costs, variable overhead	Defining a term	2
22	Hotel safeties	A letter from a hotel to its guests	accounts payable, accrued expenses payable, bill, bonus, carry over, estimate, income tax payable, invoice, loan period	Asking for clarification	4
23	Money matters	A page from a hotel's website	allot, budget, cash budget, estimate, forecast, fund, invest, long- term, master budget, operating budget, short-term	Asking for an opinion	2
24	Making suggestions	The restaurant review from a magazine	accounts payable, accounts receivable, assets, balance sheet, fixed assets, intangible assets, inventory, liabilities, owner's equity, property and equipment	Asking about needs	4
25	Problems in the dining room	The letter from a patron to a restaurant manager	cost of goods sold, cost of sales, depreciation, gross profit, income statement, net profit, net sales, overhead, profit and loss account, revenue	Bringing up a problem	2
26	How will you pay?	A page from a restaurant's website	activity, bill, cash distributions, cash equivalents, cash flow, cumulative, dividends, generate, inflows, near-term, outflows	Expressing relief	2

27	Working together	The article from an employee newsletter	break-even point, loss zone, margin, margin ratio, minimum, optimal, profit zone, reduce, set. slump, tighten	Delivering bad news	2
28	Kitchen safety and sanitation	The poster about the restaurant's health and safety	corporate tax, excise tax, flat tax, income tax, property tax, sales tax, tax, tax bracket, tax break, tax evasion, taxes, value added tax (VAT)	Making a suggestion	2
29	Writing resume	The resume	accounting database, adjust, closing procedures, credit card slip, end-of-period procedures, fiscal year, journal, purchase invoice, record, salary roster, source document, time card, transaction, up-to-date	Talking about progress	2
30	Job interviews	The article from a magazine	adapt, assess, execute, face, milestone, phase, proactive, problem solving, progress report, project management, setback, stick to, track	Giving a compliment	4

Самостійна робота

	Зміст самостійної роботи	Кількість годин
1	1. The Role of Customer Service in Hospitality 1.1. Key principles of excellent customer service 1.2. How to personalize service for different types of guests 1.3. The impact of customer service on guest loyalty	6
2	2. Trends in Modern Hotel Design 2.1. Minimalist vs. luxury design styles 2.2. Eco-friendly materials and technologies 2.3. Influence of local culture on interior design 2.1. The Reality of Work	8

3	3. Sustainable Practices in the Hotel and Restaurant Industry 3.1. Waste reduction and recycling in hospitality 3.2. Energy-efficient hotel operations 3.3. Sourcing local and organic food in restaurants	6
4	4. How to Handle Guest Complaints Professionally 4.1. Active listening and empathy in complaint management 4.2. Steps to de-escalate tense situations 4.3. Turning negative feedback into improvement opportunities	8
5	5. The Influence of Social Media on Hotel and Restaurant Promotion 5.1. Building an Instagrammable hotel or restaurant image 5.2. Working with influencers and bloggers 5.3. Managing online reviews and reputation	6
6	6. Differences Between Budget and Luxury Hospitality Services 6.1. Guest expectations in budget vs. luxury segments 6.2. Cost-effective service delivery strategies 6.3. Staff roles and training in different hotel classes	8
7	7. Cultural Awareness and Communication in Hospitality 7.1. Greeting guests from different countries 7.2. Avoiding cultural misunderstandings 7.3. Adapting services for religious or cultural needs	8
8	8. The Impact of Technology on Hotel Management (smart rooms, online booking, etc.) 8.1. Self-check-in kiosks and mobile keys 8.2. Property Management Systems (PMS) 8.3. Contactless payments and digital menus	8
9	9. Event Planning and Conference Services in Hotels 9.1. Organizing corporate events and business meetings 9.2. Catering and banquet service organization 9.3. Marketing hotel facilities for events	8
10	10. Food Safety and Hygiene Standards in Restaurants 10.1. HACCP system and kitchen safety 10.2. Personal hygiene of restaurant staff 10.3. Safe food storage and temperature control	8

11	11. The Importance of First Impressions in the Hospitality Industry 11.1. Front desk professionalism and appearance 11.2. Creating a welcoming environment upon arrival 11.3. Role of uniforms and branding	8
12	12. How to Create a Memorable Guest Experience 12.1. Personalized welcome gifts and services 12.2. Surprise elements and “wow” moments 12.3. Following up with guests after their stay	8

Методи навчання

Використовуються наступні методи навчання: словесні, наочні, практичні, а саме: розповідь, пояснення, демонстрація, ілюстрація, спостереження, аналітичний метод, індуктивний метод, дедуктивний метод, частково-пошуковий метод, дослідницький метод та інші.

Критерії та засоби оцінювання

Види контролю: поточний, підсумковий.

Методи контролю: спостереження за навчальною діяльністю студентів, усне опитування, письмовий контроль, тестовий контроль.

Форма підсумкового контролю: залік (І семестр), екзамен (ІІ семестр).

Контроль знань і умінь здобувачів (поточний і підсумковий) з компоненти «Іноземна мова» здійснюється згідно з кредитною трансферно-накопичувальною системою організації навчального процесу. Рейтинг студента із засвоєння дисципліни визначається за 100 бальною шкалою.

Семестровий контроль здійснюється за підсумковим тестуванням. Завершальний контроль здійснюється шляхом складання іспиту (екзамен).

Для **заліку** враховується сума рейтингу з навчальної роботи за два модулі, для оцінювання кожного модуля виділено **50 балів** максимально.

Для **екзамену** враховується сума рейтингу з навчальної роботи, для оцінювання якої призначається **60 балів**, і рейтингу з атестації (екзамен) – **40 балів**.

Критерії оцінки іспиту:

оцінку «відмінно» (90-100 балів, А) заслуговує здобувач вищої освіти, який:

- всебічно, глибоко володіє навчально-програмовим матеріалом;

- вміє самостійно виконувати завдання, передбачені програмою, використовує набуті знання і вміння у нестандартних ситуаціях;
- засвоїв основну і ознайомлений з додатковою літературою, яка рекомендована програмою;
- засвоїв взаємозв'язок основних понять дисципліни та усвідомлює їх значення для професії, яку він набуває;
- вільно висловлює власні думки, самостійно оцінює різноманітні життєві явища і факти, виявляючи особистісну позицію;

- самостійно визначає окремі цілі власної навчальної діяльності, виявив творчі здібності і використовує їх при вивченні навчально-програмового матеріалу, проявив нахил до наукової роботи.

оцінку « добре» (82-89 балів, В) – заслуговує здобувач вищої освіти, який:

- повністю опанував і вільно (самостійно) володіє навчально-програмовим матеріалом, в тому числі застосовує його на практиці, має системні знання достатньому обсязі відповідно до навчально-програмового матеріалу, аргументовано використовує їх у різних ситуаціях;

- має здатність до самостійного пошуку інформації, а також до аналізу, постановки і розв'язування проблем професійного спрямування;

- під час відповіді допустив деякі неточності, які самостійно виправляє, добирає переконливі аргументи на підтвердження вивченого матеріалу;

оцінку «добре» (74-81 бал, С) заслуговує здобувач вищої освіти, який:

- в загальному роботу виконав, але відповідає на екзамені з певною кількістю помилок;

- вміє порівнювати, узагальнювати, систематизувати інформацію під керівництвом викладача, в цілому самостійно застосовувати на практиці, контролювати власну діяльність;

- опанував навчально-програмовий матеріал, успішно виконав завдання, передбачені програмою, засвоїв основну літературу, яка рекомендована програмою;

оцінку «задовільно» (64-73 бали, D) – заслуговує здобувач вищої освіти, який:

- знає основний навчально-програмовий матеріал в обсязі, необхідному для подальшого навчання і використання його у майбутній професії;

- виконує завдання, але при рішенні допускає значну кількість помилок;

- ознайомлений з основною літературою, яка рекомендована програмою;

- допускає на заняттях чи екзамені помилки при виконанні завдань, але під керівництвом викладача знаходить шляхи їх усунення.

оцінку «задовільно» (60-63 бали, E) – заслуговує здобувач вищої освіти, який:

- володіє основним навчально-програмовим матеріалом в обсязі, необхідному для подальшого навчання і використання його у майбутній професії, а виконання завдань задовольняє мінімальні критерії. Знання мають репродуктивний характер.

оцінка «незадовільно» (35-59 балів, FX) – виставляється здобувач вищої освіти, який виявив суттєві прогалини в знаннях основного програмового матеріалу, допустив принципові помилки у виконанні передбачених програмою завдань.

оцінку «незадовільно» (35 балів, F) – виставляється здобувач вищої освіти, який:

- володіє навчальним матеріалом тільки на рівні елементарного розпізнавання і відтворення окремих фактів або не володіє зовсім;
- допускає грубі помилки при виконанні завдань, передбачених програмою;
- не може продовжувати навчання і не готовий до професійної діяльності після закінчення університету без повторного вивчення даної дисципліни.

При виставленні оцінки враховуються результати навчальної роботи здобувача вищої освіти протягом семестру

Критерії оцінки заліку:

- **«зараховано»** – здобувач вищої освіти має стійкі знання про основні поняття дисципліни, може сформулювати взаємозв'язки між поняттями.
- **«не зараховано»** – здобувач вищої освіти має значні пропуски в знаннях, не може сформулювати взаємозв'язку між поняттями, що вивчаються в курсі, не має уявлення про більшість основних понять дисципліни, що вивчається.

Шкала оцінювання: національна та ЄКТС

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка ЄКТС	Оцінка за національною шкалою	
		для екзамену, курсового проекту (роботи), практики	для заліку

90-100	A	відмінно	зараховано
82-89	B	добре	
74-81	C		
64-73	D	задовільно	
60-63	E		
35-59	FX	незадовільно з можливістю повторного складання	не зараховано з можливістю повторного складання
1-34	F	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням компоненти	не зараховано з обов'язковим повторним вивченням компоненти

Критерії оцінювання знань і вмінь здобувачів визначені [Положенням про організацію освітнього процесу в ЦНТУ](#) (с. 32-33).

Поточний контроль здійснюється протягом семестру під час проведення аудиторних занять. Основне завдання поточного контролю – перевірка рівня підготовки здобувачів вищої освіти до виконання конкретної роботи на занятті та рівня засвоєння навчального матеріалу. Поточний контроль може проводитися в усній або письмовій формі та у формі комп'ютерного тестування на практичних заняттях.

Рекомендована література

Базова

1. Virginia Evans, Jenny Dooley, Henry Brown. Hotel and Catering. Career Paths. Book 2. Published by Express Publishing Liberty House, Greenham Business Park, Newbury, Berkshire RG19 6HW. – 47 p.
2. Virginia Evans, Jenny Dooley, Henry Brown. Hotel and Catering. Career Paths. Published by Express Publishing Liberty House, Greenham Business Park, Newbury, Berkshire RG19 6HW. – 117 p.
3. First Insights Into Business: Student's book. [Sue Robbins](#). Longman, 2000. 175p.

Допоміжна

1. Patti J. Shock, John M. Stefanelli. Hotel Catering: A Handbook for Sales and Operations (1st Edition). 1992. https://www.amazon.com/Patti-J-Shock/e/B001ITXKLI/ref=dp_byline_cont_book_1
2. Raymond Murphy *English Grammar in Use* // A self-study reference and practice book for intermediate students with answers // Second Edition. Cambridge University Press, 2001.

3. Restaurant Business. How to Create a Restaurant Employee Handbook (Free Template) by Dr. Digi Restro, May 6, 2022.
URL :<https://digirestro.in/restaurant-employee-handbook/>
4. New Insights Into Business: Student's book. Graham Tullis, Tonya Trappe. Longman, 2001. 177 p.

Ресурси для індивідуальної та самостійної роботи

1. What is hotel-restaurant business (a slide show presentation) <https://www.youtube.com/watch?v=MEDiaGuA6WU>
<https://www.slideshare.net/MuhammadSaqib237/what-is-managementpdf>
2. <http://moodle.kntu.kr.ua/>
3. <http://library.kntu.kr.ua/>
4. <https://library.kr.ua/>