

Przedmiot:	język angielski				Kod:
Kierunek:	Turystyka i rekreacja				Rok I stopień I-III II stopień I-II
Specjalność:	wszystkie				Tryby: S/NS
Liczba godzin / semestr: 360/180; 120/60					Punkty ECTS: 18/6
Wykłady:	Ćwiczenia: 360/180; 120/60	Laboratoria:	Projekty:	Seminaria:	

1. Wykładowca/y:

kierownik przedmiotu: język angielski
imię i nazwisko: Romuald Wawrzyniak
e-mail: romuald.wawrzyniak@wshig.poznan.pl

prowadzący:

Agata Dolacińska - Śróda, Sandra Wawrzyniak, Justyna Winkel, Maria Czajkowska, Anna Szukała, Paweł Wierziński, Aleksander Płaczkowski, Sebastian Newlin-Łukowicz, Michał Nowicki, Katarzyna Kubecka, Dominik Wyszowski,
e-mail: : wshig@wshig.poznan.pl

2. Katedra: języków obcych
e-mail: wshig@wshig.poznan.pl

3. Rodzaj przedmiotu: obowiązkowy

4. Miejsce przedmiotu w programie studiów (rodzaj przedmiotu):
przedmiot z grupy treści ogólnych

5. Wymagania wstępne i dodatkowe:

rozpoczynając kurs j. ang. w WSHiG student powinien wykazać się komunikatywną znajomością języka na poziomie szkoły średniej.

6. Cel przedmiotu:

Celem kursu jest przygotowanie słuchaczy do sprawnego funkcjonowania we wszystkich możliwie przewidywalnych kontaktach z cudzoziemcami, wymagającymi użycia języka angielskiego (w hotelu, restauracji, biurze podróży, etc.). Celem kursu jest przede wszystkim wykształcenie u słuchaczy umiejętności efektywnego komunikowania się w języku angielskim w typowych sytuacjach życia codziennego.

7. Efekty kształcenia:

Wiedza: znajomość słownictwa z zakresu hotelarstwa, gastronomii, turystyki, zarządzania przedsiębiorstwami, marketingu i promocji oraz struktur gramatycznych niezbędnych do efektywnego komunikowania się w języku angielskim.

Umiejętności:

I. Sprawności receptywne:

1. Sprawność rozumienia ze słuchu: dotyczy rozumienia tekstów w bezpośrednich kontaktach z klientem (rozmowa), jak i rozumienie treści przekazu telefonicznego;
 - a) rozumienie tekstów (języka) odnoszących się do sytuacji związanych z charakterem danej usługi;
 - b) rozumienie tekstów dotyczących ogólnie pojętych realiów życia codziennego wraz z umiejętnością dedukowania na podstawie wskazówek sytuacyjnych i niewerbalnych;
 - c) umiejętność interpretacji intencji interlokutora (i.e. funkcji językowych) na podstawie intonacji, słownictwa, etc.
 - d) umiejętność rekonstrukcji treści przekazu w przypadku problemów ze zrozumieniem (wymaga wykształcenia strategii efektywnego słuchania);
 - e) uwrażliwienie na różne akcenty
2. Sprawność rozumienia tekstu czytanego: dotyczy umiejętności zrozumienia ogólnej treści przekazu, jak i wyszukiwania istotnych informacji, jak również „czytania między wierszami”.
 - a) rozumienie tekstów związanych ze świadczonymi usługami, np. listy dotyczące rezerwacji, faksy, informatory, etc.
 - b) umiejętność interpretacji danych – np. tabel, diagramów, rozkładów jazdy, etc.
 - c) rozumienie nieskomplikowanych tekstów prasowych z zakresu polityki, gospodarki, kultury, etc.

II Sprawności produktywne:

1. Sprawność mówienia: dotyczy umiejętności przekazania informacji w formie umożliwiającej jej zrozumienie, tzn. w miarę poprawnej fonetycznie i o odpowiednim stopniu formalności, dostosowanym do sytuacji; dotyczy to również doboru słownictwa tak z życia codziennego, jak i z zakresu tematyki zawodowej, jak również zastosowania form gramatycznych zapewniających realizację założonych funkcji komunikacyjnych; wymaga również znajomości typowych zachowań niewerbalnych, jak i reguł prowadzenia konwersacji.
 - a) prowadzenie rozmów (bezpośrednich lub przez telefon) związanych z pracą na danym stanowisku (np. w recepcji hotelowej, w biurze podróży, w restauracji, etc.), z uwzględnieniem typowych funkcji komunikacyjnych;
 - b) prowadzenie rozmów formalnych i nieformalnych związanych z realiami życia codziennego w kontaktach bezpośrednich oraz przez telefon
 - c) umiejętność tworzenia dłuższych wypowiedzi, np. w formie prezentacji, argumentacji, etc., z uwzględnieniem struktury retorycznej tekstu mówionego
2. Sprawność pisania: umiejętność tworzenia tekstów pisanych o różnym stopniu formalności, o odpowiedniej strukturze, z uwzględnieniem różnic między językiem pisany a mówionym.
 - a) wypełnianie dokumentacji
 - b) pisanie listów i faksów różnego typu
 - c) tworzenie krótkich tekstów komunikacji wewnętrznej – memoranda, okólniki, notatki służbowe, etc.
 - d) pisanie raportów, etc.

III. Umiejętność tłumaczenia na język polski i obcy w formie ustnej lub pisemnej, z uwzględnieniem:

1. Tłumaczenia dosłownego danego tekstu na język polski lub angielski.
2. Oddanie treści danego tekstu w formie streszczenia lub omówienia, w języku polskim lub angielskim.

Sprawności omówione powyżej wymagają od słuchaczy opanowania:

1. Materiału leksykalnego w zakresie proponowanej tematyki ogólnej oraz słownictwa specjalistycznego z danej dziedziny, z uwzględnieniem utartych zwrotów, charakterystycznych kolokacji oraz idiomów;
2. Materiału gramatycznego umożliwiającego tworzenie w miarę poprawnych wypowiedzi, ze szczególnym uwzględnieniem funkcji komunikacyjnych – należy pamiętać, iż w nauczaniu języka specjalistycznego gramatyka jest podporządkowana celowi komunikacji, tak więc punktem wyjścia są funkcje językowe oraz umiejętność efektywnego przekazania informacji;
3. Fonetyki języka angielskiego (fonetyka segmentalna i suprasegmentalna) na poziomie umożliwiającym zrozumienie (w tym rozumienie różnych akcentów) i bycie zrozumiałym w kontaktach tak z rodzimymi użytkownikami języka, jak i osobami, dla których jest to język obcy;
4. Wiedzy kulturowej umożliwiającej, m.in. rozumienie, interpretację, a także stosowanie odpowiednich zachowań niewerbalnych.

8. Metody dydaktyczne: lektorat - ćwiczenia

9. Forma i warunki zaliczenia przedmiotu, w tym zasady dopuszczenia do egzaminu, zaliczenia z przedmiotu, a także formę i warunki zaliczenia poszczególnych form zajęć wchodzących w zakres danego przedmiotu:

Ocenianie ciągle w formie testów, kartkówek, wypowiedzi ustnych i pisemnych

10. Elementy składowe oceny końcowej:

- średnia ocen uzyskanych w ciągu semestru – 35%
- frekwencja i aktywne uczestnictwo w zajęciach – 20%
- zaliczenie ustne na koniec każdego semestru – 45%

11. Całkowity nakład pracy studenta potrzebny do osiągnięcia efektów w godzinach:

- godziny kontaktowe – ćwiczenia – 60
- czas na przygotowanie się do zajęć – 15
- czas na przygotowanie się do egzaminu – 20

Razem: 95

12. Treści merytoryczne przedmiotu:

A) I rok:

- zagadnienia specjalistyczne:

1. Dealing with incoming calls: receiving incoming calls, taking messages, dealing with requests.
2. Customer information: giving information to customers, hotel facilities and services.
3. Taking reservations: room reservations, confirming details of a booking, changing and canceling reservations.
4. Dealing with booking enquiries: turning down bookings, giving explanations, suggesting alternatives
5. Correspondence: writing letters and emails to customers, responding to emails and voicemails.
6. Welcoming guests: making guests feel welcome, checking in, giving essential information.

7. Dealing with check-in problems: finding solutions for problems, dealing with guests' special needs.
8. How things work in the hotel room: helping guests with the room facilities
9. Serving drinks: service in the bar and restaurant.
10. Food service: taking customers' orders, explaining menus and dishes, talking about cheese and coffee.
11. Know your region: giving information on visitor attractions, advising guests on what to do
12. Explaining travel options: talking to guests about travel options, giving advice about local transport and tickets.
13. Giving directions: giving directions inside and outside the hotel.
14. Meeting customer needs: dealing with customer needs, customer care and customer service.
15. Complaints and apologies: acknowledging and apologizing, promising action.
16. Mistakes and problems: checking details, finding a solution, offering compensation.
17. Giving advice and assistance: helping with lost luggage and lost passports, emergencies and first aid.
18. Telephone communication problems: difficult phone calls, clarifying, checking, repeating and spelling.
19. Conference and meeting enquiries: talking about facilities and services, explaining conference packages.
20. Handling problems: dealing with guests' bills, payment security.
21. Explaining and training: kitchen hygiene and safety, following instructions, cooking processes.
22. Working in housekeeping: servicing a room, the evening turndown service.
23. Health, safety and security: health, safety and emergency procedures, security issues.
24. Countries and cultures: making plans, talking about different customs.
25. Exploring different cultures: differences between cultures, advising on cultural norms.
26. Working life: talking about job skills and routines, a celebrity chef's career
27. Job applications: personal qualities, skills and experience, CVs and covering letters.
28. Job interviews: interview questions and answers, interview tips.

- zagadnienia ogólne:

1. Offers : *Can/ Could, Would you like..?*
Requests: *I'd like to ..., Can/ Could ...*
2. Describing location: *There is / There are*
Prepositions of location
3. prepositions of time
4. Present Simple / Present Continuous
5. Overview of greetings and endings in correspondence
6. Possessive adjectives and object pronouns
7. Past Simple. Have got / haven't got
8. Imperatives for instructions. Adjectives and adverbs.
9. Question form review.
10. Talking about quantity – *some, one, much, many, few, a little, more, another, enough*

11. Comparison of adjectives.
12. Recommending, suggesting and advising
13. Prepositions of direction: *up, down, out of, across, past, along, etc.*
14. Forms of need : *need / don't need, need doing, need to do*
15. Present Perfect with *already, yet, just, for, since.*
16. Indirect questions: *Could you tell me ...? Can you explain... ?*
17. First and second conditionals, *unless*
18. The Passive
19. Managing a conversation: *Well, Now, So, Actually*
20. Revision of numbers
21. Obligation: *must, have to*
No obligation: *don't have to, needn't*
Prohibition: *mustn't, can't*
22. Present Perfect Passive : *have something done*
23. Obligation: *should / ought to*
24. Verb patterns: *verb + ing / verb + to) infinitive*
25. Reporting verbs: *ask, warn, offer, advise, refuse, apologize for, assure, blame, etc.*
26. Forms of adjectives + preposition: *good at, interested in, pleased with, etc.*
27. Talking about the future: *going to and will.*
Question tags.
28. Past Simple or Present Perfect?

B) II rok:

- zagadnienia specjalistyczne:

1. Arrivals: welcoming, greeting and introducing. Car hire. Arrival services.
2. A place to stay: registering new arrivals; hotel services. The structure of a modern hotel.
3. Tourist Information Services : TIC, giving directions. Making recommendations. Recommending and promoting.
4. Holiday rep: types of holiday reps. Giving a welcome meeting talk. Holiday health. Tips on tipping.
5. Eating out: food tourism, describing dishes. Introducing the food of a region. Dealing with complaints.
6. Rural tourism: grading systems for rural accommodation, checking people into a campsite, resources for rural tourism. A weather forecast.
7. Attractions and events: types of visitor attractions; describing built attractions, festivals and events. People and facilities at attractions. Bringing attractions to life.
8. On tour: the job of tour manager/tour guide; standards of performance. Arrangements of tour. Giving a commentary and telling stories. Problems on tour.
9. Hotel entertainment: working with kids. Getting a job in hotel entertainment; the perfect worker.
10. Specialized tourism: niche tourism; disability and tourism. Writing report on specialized tourism.
11. Business travel: business travel terms; cultural awareness. Conferences and exhibitions.
12. Checking out: customer feedback; front office duties; checking

guests out.

13. The history and development of tourism. The language of tourism. Pioneers of tourism.
14. The organization and structure of tourism. Statistical information about travel and tourism. Working in tourism.
15. Travel agents. Holiday types. The business traveller.
16. Tour operation. Travel agents and tour operators. Negotiation techniques. Handling complaints.

- zagadnienia ogólne:

1. Greeting. Welcoming. Introducing someone else. Must for obligation. Making an offer.
2. Prepositions and phrases of location: in, on, next to, between, opposite, near, over there.
3. Giving directions and prepositions of movement.
4. Advice and obligation: should, avoid, don't – advice have to, mustn't obligation.
5. Present Passive. Non-defining and defining relative clauses.
6. Making predictions: will- positive, negative, questions. "Going to..." structure.
7. Past Passive with by, of, for.
8. Explaining arrangements: language of calming and dealing with a crisis. Present Simple, Present Continuous, will future, going to future. Imperative, negative, let, let's, going to, will.
9. Indefinite pronouns.
10. Forms of modal verbs. Passive: present, past, present perfect; need + to be + past participle; need+ ing form.
11. Describing dimensions and capacity: Present Simple pf measure: non + be, can; non + have/ has a capacity of.
12. Responding to problems get.
13. Talking about likes and dislikes. Describing procedures- present simple passive.
14. Describing graphs and statistics.
15. Making suggestions and giving information. Obligation and permission.
16. Responding to complaints- written and spoken.
17. Past Simple. Past Cont. Past Perfect. Past Passive.
18. Modal verbs of probability in the present and in the past.
19. Present Perfect Continuous.
20. Indirect questions. Question tags.

C) III rok:

- zagadnienia specjalistyczne:

1. Tourism today: recent and current developments in tourism. Tourism statistics. Tourism management skills.
2. National Tourism Organizations. Designing a trade fair stand.
3. Managing tour operations: tour operations and contracts negotiating. Co- creation.
4. Hotel Management: the structure of the hotel trade. Human resource management. Job interviews-preparation and techniques.
5. e-travel: the vocabulary of online travel sales distribution. Information and communication technologies and travel distribution.

- Preparing and introducing presentations.
6. Quality in tourism: the customer journey. Quality assurance.
 7. The impact of tourism: global warming and tourism In the Arctic; classifying the impacts of tourism. Guidelines for low-impact tourism.
 8. Built attractions: history and characteristics of theme parks. Criteria for recognizing built attractions. Writing a report about local built attractions.
 9. Events management: events organizer job description. Trouble shooting. Organizing a fam trip. Work experience.
 10. Sustainable tourism: ecotourism and the sustainable development of tourism. Minimizing the tourism footprint. Presenting guidelines to ecotourism operators. Sustainable policies.
 11. Social tourism: support systems, the benefits of holidays for young people. The low-cost revolution.
 12. Tomorrow's tourism: tourism experience of the future. Security and disaster management.
 13. Air Ravel. Announcements and procedures. Checking in. Flight attendants.
 14. Travel by sea and river. Cruise information. Ticket information and itineraries. On-board information.
 15. Travel by road and rail. The best way to travel. Independent travel overland. Coach tours.
 16. Guiding. Working as a tour guide.

- zagadnienia ogólne:

1. Giving opinions, agreeing and disagreeing.
2. Running meetings. Preparing a market profile.
3. The Future: predictions and degrees of probability. Degrees of future probability: certain, likely, possible, unlikely, impossible.
4. Making comparisons: degrees of comparison.
5. Dealing with written complaints-letters and emails.
6. Taking and making your point in a discussion.
7. How to use signposting in presentations?
8. Collocations and compounds. Briefing and clarifying arrangements.
9. Writing commands and requests without causing offence.
10. Written recommendations. Body idioms.
11. Expressing future prediction. Hypothesizing .CV preparation.
12. Direct and indirect questions.
13. The passive voice for giving information.
14. Talking about future arrangements.
15. Comparison, contrast and reinforcement.
16. Guiding language: indicating position; superlatives, passives.
17. Telephone language- requests and responses.

D) I rok –(II stopień)

- zagadnienia specjalistyczne:

1. Negotiating and renegotiating prices. Talking about consequences and intentions. Agreeing . Discussing solutions.
2. A new product. Setting the right price. Selling At a profit. Doing market research. Launching products on a new market. The presentation of a product.

3. Market conditions, prices, the profit margin, negotiating and competition.
4. Receiving an enquiry. Contacting the supplier. A Letter to the customer. Arranging a business trip abroad. Discussing an expansion project.
5. A reply to an enquiry. A possible order. At the bank. At the airport. Boarding a plane.
6. Negotiating the terms and conditions of a contract. Reaching a win-win agreement.
7. Increasing one's market share. Research and product development. An invoice. The advice note. Delivering on credit terms. A bard meeting. E-business.
8. Reviewing an offer and placing an order. An advertising campaign. Marketing a new line of products. Buying on line.
9. Developing and expanding business activities. Negotiating deliveries with a supplier. Winning new markets. E-commerce and e-customers. Applying for a credit to the bank. The presentation of a company.
10. Going global. Doing business via the Internet. Business forecasting. Creating New jobs.

-zagadnienia ogólne:

1. To be going to. Ordinal numbers. Writing and reading dates.
2. S+V+O+to + Infinitive after want, would like, expect, ask and tell.
3. The Future with will/shall.
4. The Simple Past tense.
5. The Past Continuous. The Genitive.
6. Reported Speech. Temporal Clauses.
7. The Present Perfect tense.
8. Reported commands. The First Conditional.
9. The Present Perfect Con. „to be thinking of doing sth”.
10. Something, anything, nothing”. Reflexive pronouns. „ not only... but also”.

13. Wykaz literatury podstawowej i uzupełniającej, obowiązującej do zaliczenia danego przedmiotu:

Literatura obowiązkowa:

1. Harding Keith, *Going International*, Oxford 1998
2. Stott Trish & Pohl Alison, *Highly Recommended 2*, Oxford 2010
3. Walker Robin, Harding Keith, *Tourism 1*, Oxford 2006
4. Walker Robin, Harding Keith, *Tourism 2*, , Oxford
5. Walker Robin, Harding Keith, *Tourism 3*, Oxford 2009
6. Liz and John Soars, *New Headway Intermediate*, the Third edition, Oxford 2003

Literatura uzupełniająca:

1. Dubicka I., O'Keefe M., *English for International Tourism*, Longman
2. Evans V., Dooley J., Garza V., *Hotels and Catering*, Express Publishing, 2011
3. Evans V., Dooley J., Garza V., *Tourism*, Express Publishing, 2011
4. Luto K.A. , Ganczar M. , *Lexical Compendium. Tourism*, Poltext 2007
5. Otto B. , Otto M. , *Here is the news. Part 1*, Poltext 2007
6. Strutt P. , *Market Leader. Business Grammar and Usage*, Longman 2000
7. Talalla R., *English for Restaurant Workers*, Compass Publishing 2008

8. Taylor J., Jeter J., *Business English*, Express Publishing, 2011
Wood N. , *Tourism and Catering. Workshop*, Oxford 2003

14. Język wykładowy: język angielski

15. Praktyki zawodowe w ramach przedmiotu