

Objectives of the Course

To enable learners to use essential communication patterns and language structures in the tourism and hospitality sector accurately and fluently. To develop learners' ability to communicate effectively in professional contexts such as phone calls, making reservations, welcoming guests, taking orders, giving explanations, and handling complaints. To ensure learners can manage customer relations successfully by using polite expressions, requests, and professional register in workplace interactions. To enhance learners' integrated skills in listening, speaking, reading, and writing for professional communication. To foster learners' independent learning, self-correction, and critical reflection skills in order to progress in their vocational language proficiency.

Course Contents

This course is designed to develop professional English communication skills required in the tourism and hospitality industry. The scope of the course includes training students in practical communication areas such as handling telephone calls, providing information, making room and restaurant reservations, welcoming guests, serving in the bar, taking food orders, introducing desserts and beverages, talking about wine, responding to requests, and managing complaints appropriately. In this context, students will study both essential and profession-specific grammar structures (requests, present simple, prepositions of time, possessive adjectives, comparisons, passive voice, etc.) to improve linguistic accuracy and fluency. Special emphasis will be placed on the acquisition and use of professional terminology and vocabulary, enabling students to perform effectively in workplace-related communication. The course further aims to integrate the four language skills—reading, listening, speaking, and writing—through role-plays, dialogues, group work, and exam-style tasks, thereby reinforcing learning outcomes in a comprehensive manner.

Recommended or Required Reading

Highly Recommended I - English for the Hotel & Catering Industry (New Edition) - Ss Book/Workbook-Trish Stott & Rod Revell-Oxford

Planned Learning Activities and Teaching Methods

The course is conducted through student-centered and practice-oriented teaching methods. Grammar and vocabulary instruction is supported by teacher-led explanations and guided practice, while communicative skills are enhanced through role-plays, dialogue simulations, group work, and in-class discussions. Students engage with authentic texts, listening materials, and case-based scenarios to strengthen their ability to interpret and apply language in professional contexts. Writing activities range from short functional texts to reports and reviews, whereas speaking activities include debates, problem-solving tasks, and customer-service simulations. Throughout the course, feedback, self-correction, and peer evaluation methods are employed to promote independent learning and critical reflection.

Recommended Optional Programme Components

In order to further support the development of vocational English skills, several additional activities and resources are recommended. Students are encouraged to engage with authentic materials from the hospitality and tourism sector such as articles, brochures, menus, and online resources to broaden their understanding of professional terminology in diverse contexts. Watching English-language films, documentaries, and industry-related videos is also suggested, followed by in-class discussions to enhance cultural and communicative awareness. To foster individual development, students are advised to prepare short presentations, small-scale projects, and portfolio work to monitor their own learning progress. These optional programme components are designed to complement the course content and to address different learning styles effectively.

Presentation Of Course

On-site

Dersi Veren Öğretim Elemanları

Inst. Esma Abbasioglu Ünalır

Program Outcomes

1. By the end of this course, learners will be able to recall and use essential vocational vocabulary and expressions in the context of tourism and hospitality.
2. By the end of this course, learners will be able to identify and express the key patterns used in professional situations such as phone calls, taking reservations, welcoming guests, and taking orders.
3. By the end of this course, learners will be able to match examples with relevant grammar structures (requests, present simple, possessive adjectives, passive voice, etc.) and produce similar sentences.
4. By the end of this course, learners will be able to explain, summarize, and rephrase dialogues from guest-related scenarios using their own words.
5. By the end of this course, learners will be able to differentiate various professional communication situations (e.g., handling complaints, providing information) and illustrate them with appropriate structures.
6. By the end of this course, learners will be able to transfer the acquired knowledge into new communication contexts and apply it in different scenarios.
7. By the end of this course, learners will be able to justify the importance of professional communication and defend the value of using polite and accurate register in workplace interactions.
8. By the end of this course, learners will be able to interpret spoken or written input, draw conclusions, and rewrite the content using alternative expressions when needed.

Activities	Weight (%)
Final	0,00
Vize	40,00
Uygulama / Pratik	40,00
Rapor	20,00

[illegible]

P.O. 1	P.O. 2	P.O. 3	P.O. 4	P.O. 5	P.O. 6	P.O. 7	P.O. 8	P.O. 9	P.O. 10	P.O. 11	P.O. 12	P.O. 13	P.O. 14	P.O. 15	P.O. 16	P.O. 17	P.O. 18	P.O. 19	P.O. 20	P.O. 21	P.O. 22
L.O. 4																					
L.O. 5																					
L.O. 6																					
L.O. 7																					
L.O. 8																					

Table :

- P.O. 1 :** Turizm sektörünün yapısı, işleyişi ve ülke kalkınmasındaki önemi konusunda bilgi sahibi olur.
- P.O. 2 :** Turizm işletmeciliği alanındaki ve yakın disiplinlerdeki kavramlar, kuramlar, ilkeler ve olgular ile ilgili kapsamlı ve sistemli bilgiye sahip olur
- P.O. 3 :** İngilizcede en az Avrupa Dil Portföyü B2 genel düzeyinde okuma, anlama, konuşma ve yazma becerileri gösterir.
- P.O. 4 :** İkinci bir yabancı dilde en az Avrupa Dil Portföyü B1 genel düzeyinde okuma, anlama, konuşma ve yazma becerileri gösterir.
- P.O. 5 :** Yazılı, sözlü ve sözsüz olarak etkili iletişim kurar ve sunum becerileri gösterir.
- P.O. 6 :** Bilgi ve verileri mesleki anlamda tanımlar, sentezler, analiz eder, yorumlar ve değerlendirir.
- P.O. 7 :** Sahip olduğu bilgiyi bilinen ve yeni sorunların çözümünde kullanır.
- P.O. 8 :** Toplumsal ve mesleki etik değerleri bilir, bunları eleştirel bir bakış açısıyla değerlendirir ve uygun davranışları geliştirir.
- P.O. 9 :** Hem temel hem de alanıyla ilgili bilgi ve iletişim teknolojilerini ve yazılımlarını ileri düzeyde kullanır.
- P.O. 10 :** İşletme, iktisat, yönetim ve pazarlama alanlarındaki temel kavramlar, kuramlar, ilkeler ve olgular hakkında bilgi sahibi olur.
- P.O. 11 :** Turizm işletmelerini (otel işletmesi, seyahat işletmesi, yiyecek içecek işletmesi vb) etkin bir şekilde yönetebilecek yönetim teorilerini ve uygulamalarını bilir ve uygular.
- P.O. 12 :** Turizm alanı ve turizm işletmeciliği ile ilgili ulusal ve uluslararası hukuki düzenlemeleri ve mesleki standartları bilir ve uygular.
- P.O. 13 :** Başkalarıyla ve bağımsız olarak etkin bir şekilde çalışır.
- P.O. 14 :** Kendini kişisel ve mesleki anlamda sürekli geliştirir, kendi kendine öğrenme için sorumluluk alır ve bunu gösterir.
- P.O. 15 :** Kişisel bakıma, hijyene, giyime ve görünüme turizm işletmeciliğinin gerektirdiği şekilde özen gösterir.
- P.O. 16 :** Hizmet alanı ile ilgili fiziksel ortamı, araç gereçleri ve teknolojileri tanıır, kullanır ve bakımını yaparak korur.
- P.O. 17 :** Farklı kültürleri tanıır, anlar ve farklı kültürlerle iletişim kurar.
- P.O. 18 :** Atatürk ilkeleri ve inkılapları konusunda bilgiye sahip olur ve Cumhuriyet'in temel değerlerini benimser.
- P.O. 19 :** Dünya ve Türkiye kültür ve coğrafyası hakkında ayrıntılı bilgiye sahip olur ve bu bilgileri turizm arzı ve talebi açısından değerlendirir.
- P.O. 20 :** Turizm işletmelerinde hizmet verme süreçlerini bilir ve misafir memnuniyeti sağlayacak şekilde yerine getirir.
- P.O. 21 :** İlgı, yetenek, sosyal duyarlılık ve gönüllülük çerçevesinde kişisel değişime ve gelişime değer katan disiplinler arası alanlarda kendisini geliştirebilir.
- P.O. 22 :** Birleşmiş Milletler Sürdürülebilir Kalkınma Amaçlarından (BM SKA) en az birini açıklar. BM SKA şunlardır: 1) yoksulluk, 2) açlık ,3) sağlıklı ve kaliteli yaşam, 4) nitelikli eğitim, 5) cinsiyet eşitliği, 6) temiz su ve sanitasyon, 7) erişilebilir temiz enerji, 8) insana yakışır iş ve ekonomik büyüme, 9) sanayi, yenilikçilik ve alt yapı, 10) eşitsizliklerin azaltımı, 11) sürdürülebilir şehirler ve topluluklar, 12) sorumlu tüketim ve üretim, 13) iklim eylemi, 14) sudaki yaşam, 15) karasal yaşam, 16) barış, adalet ve güçlü kurumlar, 17) amaçlar için ortak çaba
- L.O. 1 :** Turizm ve konaklama bağlamında kullanılan temel mesleki kelime ve ifadeleri hatırlayabilir ve günlük iletişimde kullanabilir.
- L.O. 2 :** Telefon görüşmeleri, rezervasyon alma, misafir karşılama ve sipariş alma gibi durumlarda kullanılan kalıpları tanımlayabilir ve uygun biçimde ifade edebilir.
- L.O. 3 :** Temel dilbilgisi yapıları (rica cümleleri, geniş zaman, iyelik sıfatları, edilgen yapılar vb.) ile verilen örnekleri eşleştirebilir ve benzer cümleler yazabilir.
- L.O. 4 :** Misafirlerle ilgili senaryolarda verilen diyalogları açıklayabilir, özetleyebilir ve kendi cümleleriyle yeniden ifade edebilir.

- L.O. 5 :** Farklı mesleki iletişim durumlarını (örn. şikâyet karşılama, bilgi verme) ayırt edebilir ve uygun dil yapılarıyla örnek verebilir.
- L.O. 6 :** Ders süresince edinilen bilgileri yeni iletişim durumlarına transfer edebilir ve farklı bağlamlarda uygulayabilir.
- L.O. 7 :** Öğrendiği içerikten hareketle mesleki iletişimin önemini gerekçelendirebilir ve profesyonel üslubu kullanmanın etkisini savunabilir.
- L.O. 8 :** Farklı konuşma ve yazma örneklerinden anlam çıkarabilir, uygun sonuçlar çıkarabilir ve gerektiğinde alternatif ifadelerle yeniden yazabilir.