

# TRƯỜNG ĐẠI HỌC NHA TRANG

Khoa/Viện: Du lịch

Bộ môn: Quản trị Khách sạn và Nhà hàng

## ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN

### 1. Thông tin về học phần:

Tên học phần:

- Tiếng Việt: **TIẾNG ANH CHUYÊN NGÀNH KHÁCH SẠN**

- Tiếng Anh: **ENGLISH FOR THE HOTEL INDUSTRY**

Mã học phần: TOM326

Số tín chỉ: 4

Đào tạo trình độ: Đại học

Học phần tiên quyết: Tiếng Anh A1.1, Tiếng Anh A1.2

### 2. Mô tả tóm tắt học phần:

Học phần trang bị cho người học những nội dung cơ bản và nâng cao về ngôn ngữ tiếng Anh dùng trong ngành du lịch nói chung, khách sạn nói riêng. Học phần tập trung vào các thuật ngữ chuyên môn cũng như cấu trúc ngữ pháp tiếng Anh sử dụng trong giao tiếp trực tiếp và gián tiếp trong ngành kinh doanh và dịch vụ khách sạn.

### 3. Thông tin về giảng viên

Họ và tên: Đào Anh Thư Chức danh, học vị: Giảng viên, thạc sỹ.

Email: [thuda@ntu.edu.vn](mailto:thuda@ntu.edu.vn)

### 4. Mục tiêu:

Giúp người học có đủ kiến thức và kỹ năng cần thiết để có thể giao tiếp và làm việc chuyên nghiệp bằng tiếng Anh trong ngành dịch vụ khách sạn. Cụ thể, học phần hướng đến giúp người học có thể:

- Giao tiếp tiếng Anh phù hợp với ngành kinh doanh khách sạn một cách chuyên nghiệp
- Đọc hiểu tốt các tài liệu liên quan đến ngành khách sạn
- Viết được các tài liệu liên quan đến ngành khách sạn một cách chuyên nghiệp như e-mail, thư...

### 5. Kết quả học tập mong đợi (KQHT): Sau khi học xong học phần, sinh viên có thể:

- Nhớ, hiểu và vận dụng được các đặc tính và yêu cầu của sự chuyên nghiệp trong công việc ngành khách sạn (thái độ, hành vi, cử chỉ...)
- Nhớ, hiểu, và vận dụng được các nguyên tắc và kỹ năng giao tiếp bằng lời trong lĩnh vực dịch vụ khách sạn
- Hiểu và vận dụng được các phương pháp tự học tiếng Anh hiệu quả

- d) Nhớ và hiểu được một số đặc điểm ngành sách sạn (loại khách sạn, loại phòng, các chuẩn sao...)
- e) Nhớ, hiểu và áp dụng được các cách khác nhau để đón chào khách, giới thiệu dịch vụ, và chào tạm biệt khách
- f) Nhớ, hiểu, và vận dụng được các cách khác nhau để hướng dẫn và giải thích các vấn đề với khách
- g) Nhớ, hiểu, và vận dụng được các cách khác nhau để khen và nhận lời khen từ khách
- h) Nhớ và hiểu các quá trình và nguyên tắc khi nhận đặt phòng, làm thủ tục nhận phòng, và trả cho khách
- i) Nhớ, hiểu, và vận dụng được các cách khác nhau để xác minh với khách về thông tin đặt phòng/dịch vụ
- j) Nhớ, hiểu, và vận dụng được các nguyên tắc và kỹ năng giao tiếp và sử dụng điện thoại trong lĩnh vực dịch vụ khách sạn
- k) Nhận diện được các loại phàn nàn của khách và phân tích được các nguyên nhân
- l) Nhớ, hiểu, vận dụng, và phân tích được các nguyên tắc xử lý các vấn đề của khách
- m) Nhớ, hiểu cấu trúc và nguyên tắc việc viết e-mail trong ngành khách sạn
- n) Viết được các e-mail chuyên nghiệp đến đối tác và khách hàng trong ngành khách sạn
- o) Nhớ, hiểu, và vận dụng được các cách khác nhau để giới thiệu và mô tả về các chức năng và công việc trong khách sạn

## 6. Kế hoạch dạy học:

STT	Chương/Chủ đề	Nhằm đạt KQHT	Số tiết		Phương pháp dạy - học	Kế hoạch dạy - học	Chuẩn bị của người học
			LT	TH			
<b>1</b>	<b>Các hoạt động của khách sạn   <i>Hotel Operations and Services</i></b>	a,b,d, f, g,j	10	10	Tóm tắt bài học, hướng dẫn bài tập, thảo luận và làm bài tập nhóm		- Đọc tài liệu - Luyện nghe - Tham gia đầy đủ các tiết học - Làm bài tập và thảo luận nhóm trên E-learning
1.1	Giới thiệu về khách sạn, dịch vụ và cơ sở vật chất   <i>Introducing hotel, services, and facilities</i>					Tuần 1 và 2 (Google Meet)	
1.2	Nhận đặt phòng/đặt bàn   <i>Taking reservations</i>  Kỹ năng sử dụng điện thoại   <i>Using the Telephone</i>						
1.3	Các dịch vụ tại nhà hàng   <i>Services</i>					Tuần 4	

	at the restaurant						
1.4	Hướng dẫn và giải thích   <i>Giving Instructions and Directions</i>					Tuần 5,6	
2	Nhận phòng và trả phòng   <i>Check-in and check-out procedure</i>	a, b, h, i, j	5	5	Tóm tắt bài học, hướng dẫn bài tập, thảo luận và làm bài tập nhóm		- Đọc tài liệu - Luyện nghe - Tham gia đầy đủ các tiết học
2.1	Quy trình nhận phòng   <i>The Process of Registration (greeting, check-in, day and time)</i>					Tuần 3	- Làm bài tập và thảo luận nhóm trên lớp
2.2	Quy trình trả phòng   <i>The Process of Check-out (paying bill, explanation, and farewell)</i>					Tuần 7	
3	Xử lý các tình huống   <i>Dealing with guests</i>	a, b, j, k, l	3	3	Tóm tắt bài học, hướng dẫn bài tập, thảo luận và làm bài tập nhóm		- Đọc tài liệu - Luyện nghe - Tham gia đầy đủ các tiết học
3.1	Các nguyên tắc xử lý phàn nàn   <i>The Principles of Complaint Handling (Do's and Don'ts of Dealing with Problems and Complaints)</i>					Tuần 9	- Làm bài tập và thảo luận nhóm trên lớp
3.2	Xử lý các tình huống và phàn nàn   <i>Responding to Guest Complaints</i>					Tuần 10	
4	Kỹ năng viết trong kinh doanh	m, n	4	4	Tóm tắt bài học, hướng dẫn bài tập, thảo luận và làm bài tập nhóm		- Đọc tài liệu - Luyện nghe
4.1	Các nguyên tắc viết trong kinh doanh   <i>Business Writing Principles</i>					Tuần 11	- Tham gia đầy đủ các tiết học
4.2	Viết và trả lời e-mail   <i>Responding to E-mails</i>				Tóm tắt bài học, hướng dẫn bài tập, thảo luận và làm bài tập nhóm		- Làm bài tập và thảo luận nhóm trên E-learning
5	Kỹ năng thực tế   <i>Practical skills</i>	a, b, m, n	6	6	Tóm tắt bài học, hướng		- Đọc tài liệu

5.1	Kỹ năng viết sơ yếu lý lịch (CV) chuyên nghiệp   <i>Write a CV</i>	,o			đẫn bài tập, thảo luận và làm bài tập nhóm	Tuần 12	- Luyện nghe - Tham gia đầy đủ các tiết học - Làm bài tập và thảo luận nhóm trên lớp
5.2	Kỹ năng viết thư xin việc   <i>Cover letter</i>				Tóm tắt bài học, hướng dẫn bài tập, thảo luận và làm bài tập nhóm	Tuần 13,14	
5.3	Kỹ năng phỏng vấn tuyển dụng   <i>Attending in a job interview</i>				Tóm tắt bài học, hướng dẫn bài tập, củng cố kiến thức	Tuần 14	
6	Ôn tập   <i>Revision</i>		2	2		Tuần 15	- Đọc tài liệu - Tham gia đầy đủ các tiết học

## 7. Tài liệu dạy và học:

STT	Tên tác giả	Tên tài liệu	Năm xuất bản	Nhà xuất bản	Địa chỉ khai thác tài liệu	Mục đích sử dụng	
						Tài liệu chính	Tham khảo
1	Trish Stott & Rod Revell	Highly recommended: English for the hotel and catering industry. Student's book	2009	Oxford University Press	Thư viện	x	
2	Đào Anh Thư	Slide bài giảng “Tiếng Anh chuyên ngành Khách sạn”	2021	Nội bộ	Giảng viên	x	
3	Phan Thị Kim Liên, Tạ Thị Vân Chi, Nguyễn Thị Huyền Thương	Slide bài giảng “Tiếng Anh chuyên ngành Khách sạn”	2019	Nội bộ	Giảng viên	x	

## 8. Yêu cầu của giảng viên đối với học phần:

- Sinh viên phải đọc tài liệu cung cấp trên E-learning
- Xem các video và nghe các file audio cung cấp trên E-learning.

- Tham gia đầy đủ các buổi học trực tiếp và trực tiếp
- Làm và nộp bài tập đầy đủ theo quy định của giảng viên.

## 9. Đánh giá kết quả học tập:

### 9.1 Lịch kiểm tra (dự kiến):

<i>Lần kiểm tra</i>	<i>Tuần thứ</i>	<i>Hình thức kiểm tra</i>	<i>Chủ đề được kiểm tra</i>	<i>Nhằm đạt KQHT</i>
1	5	Kiểm tra nghe trên E-learning	Chủ đề 1,2	a,b,c,d,e,f,g,h,i,j
2	8	Kiểm tra trắc nghiệm tổng hợp trên E-learning	Chủ đề 1,2,3,4	k,l,m,n,o
3	15	Nộp nhật ký học tập	Toàn bộ	Tất cả các KQHT
4	15	Nộp sơ yếu lý lịch (CV) chuyên nghiệp	Chủ đề 5	m,n,o

### 9.2 Thang điểm học phần:

<i>STT</i>	<i>Hình thức đánh giá</i>	<i>Trọng số (%)</i>
1	Các bài kiểm tra	25
2	Nhật ký học tập cho 15 tuần học	15
3	Sơ yếu lý lịch (CV) chuyên nghiệp	10
4	Thi kết thúc học phần - Hình thức thi: <b>Vấn đáp</b> (25%) - Bài tiểu luận nhóm (25%)	50

**GIẢNG VIÊN BIÊN SOẠN**

*(Ký và ghi họ tên)*

**Đào Anh Thư**

**TRƯỞNG KHOA/VIỆN**

*(Ký và ghi họ tên)*

**TRƯỞNG BỘ MÔN**

*(Ký và ghi họ tên)*

**Lê Chí Công**

**Lê Trần Phúc**

