



**TRƯỜNG ĐẠI HỌC NHA TRANG**  
**Khoa: Du lịch**  
**Bộ môn: Quản trị Dịch vụ Du lịch và Lữ hành**

**ĐỀ CƯƠNG HỌC PHẦN**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số: /QĐ-ĐHNT ngày tháng năm 2022 của Hiệu trưởng Trường Đại học Nha Trang)*

**1. Thông tin về học phần:**

Tên học phần: **TIẾNG ANH CHUYÊN NGÀNH LỮ HÀNH**

- **TIẾNG VIỆT: TIẾNG ANH CHUYÊN NGÀNH LỮ HÀNH**
- **TIẾNG ANH: ENGLISH FOR THE TRAVEL INDUSTRY**

Mã học phần: TOM384

Số tín chỉ: 03 (1,5 – 1,5)

Đào tạo trình độ: Đại học

Học phần tiên quyết: Ngoại ngữ B1.1; Tâm lý và giao tiếp ứng xử trong du lịch; Nghiệp vụ hướng dẫn

**2. Mô tả học phần:**

*Học phần này cung cấp cho sinh viên những kiến thức tiếng Anh trong chuyên ngành lữ hành được lồng vào các tình huống giao tiếp ứng dụng thực tế nhằm phát triển kỹ năng ngôn ngữ và giao tiếp của sinh viên trong công tác hướng dẫn du lịch, điều hành hãng lữ hành, giải quyết các tình huống phát sinh và giao tiếp văn bản trong kinh doanh.*

**3. Mục tiêu:**

*Cung cấp cho sinh viên các kiến thức ngôn ngữ cơ bản và củng cố 4 kỹ năng (nghe, nói, đọc, viết bằng tiếng Anh) để vận dụng các kiến thức và kỹ năng chuyên ngành dịch vụ du lịch và lữ hành, cụ thể trong nghiệp vụ hướng dẫn và điều hành.*

**4. Chuẩn đầu ra (CLOs):** Sau khi học xong học phần, người học có thể:

- a) Sử dụng được các kiến thức chuyên ngành bằng tiếng Anh;
- b) Sử dụng được cấu trúc câu và từ vựng tiếng Anh vào thực hành các nghiệp vụ dịch vụ du lịch và lữ hành thường gặp;
- c) Hình thành được khả năng tự học các kỹ năng ngôn ngữ;
- d) Có thái độ nghiêm túc và tích cực trong quá trình học tập, thực hành nghề nghiệp.

**5. Ma trận tương thích giữa Chuẩn đầu ra học phần với Chuẩn đầu ra CTĐT:**

CĐR HP (CLOs)	CĐR CTĐT (PLOs)									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
a			x				x		x	
b			x				x		x	
c			x				x			
d			x				x		x	x

**6. Nội dung:**

TT.	Chủ đề	Nhằm đạt CLOs	Số tiết	
			LT	TH
1	Chủ đề 1: Tổng quan	b,c,d	4	0
1.1	Cung cấp thông tin về nội dung, phương pháp dạy học và đánh giá			
1.2	Hướng dẫn phương pháp học tiếng Anh			
1.3	Ôn tập các kiến thức tiếng Anh cơ bản			
2	Chủ đề 2: On Tour - Nghiệp vụ hướng dẫn	a,b,c,d	4	6
2.1	Cấu trúc lời chào đoàn			
2.2	Giới thiệu điểm đến, điểm tham quan và các đặc điểm chính			
2.3	Nhận và phản hồi yêu cầu từ khách hàng			
2.4	Chỉ đường			
3	Chủ đề 3: Tour Operation - Điều hành tour	a,b,c,d	4	6
3.1	Vai trò của điều hành tour			
3.2	Nhận đặt tour, phòng, vé			
3.3	Giới thiệu và bán tour			
3.4	Các tình huống trong điều hành tour			
4	Chủ đề 4: Giải quyết phàn nàn và các tình huống phát sinh	a,b,c,d	4	6
4.1	Quy tắc và cách thức giải quyết phàn nàn			
4.2	Giải quyết các tình huống phàn nàn và phát sinh trước, trong và sau tour du lịch.			
4.3	Viết thư yêu cầu và phản hồi trong các tình huống kinh phổ biến			
5	Chủ đề 5: Kỹ năng viết trong kinh doanh	a,b,c,d	4	4
5.1	Các nguyên tắc viết trong kinh doanh			
5.2	Viết và trả lời e-mail			
5.3	Kỹ năng viết sơ yếu lý lịch (CV) và phỏng vấn			
6	Ôn tập	a,b,c,d	3	

**7. Phương pháp dạy học:**

TT.	Phương pháp dạy học	Áp dụng cho chủ đề	Nhằm đạt CLOs
1	Thuyết giảng	1,2,3,4,5,6	a,b,c,d
2	Học tập theo dự án (tổ chức hướng dẫn tour thực tế)	2,3	a,b,c,d
3	Nghiên cứu tình huống	2,3,4,5	a,b,c,d
4	Phương pháp sắm vai	2,3,4	a,b,c,d

**8. Đánh giá kết quả học tập:**

TT.	Hoạt động đánh giá	Nhằm đạt CLOs	Trọng số (%)
1	Đánh giá quá trình	a,b,c,d	30
2	Thi giữa kỳ	a,b	20
3	Thi cuối kỳ	a,b,c,d	50

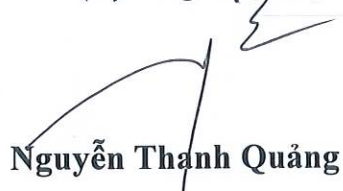
## 9. Tài liệu dạy học:

TT.	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	Peter Strutt	English for International tourism	2007	Pearson Education Limited	Thư viện số ĐHNT	x	
2	Harding, K.	International: English for Tourism – Coursebook	-	University Press	Thư viện số ĐHNT		x
3	Nguyễn Thanh Chương (biên dịch)	English for the Hotel and Tourist Industry	2012	NXB Thời Đại	Giảng viên		x

Ngày cập nhật: 10/11/2022

**CHỦ NHIỆM HỌC PHẦN**

(Ký và ghi họ tên)

  
**Nguyễn Thanh Quảng**

**TRƯỞNG BỘ MÔN**

(Ký và ghi họ tên)

  
**Ninh Thị Kim Anh**

**TRƯỞNG BCN CTĐT**

(Ký và ghi họ tên)

  
**Ninh Thị Kim Anh**

