



ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN

1. Thông tin về học phần

- Tên học phần: **TIẾNG ANH DU LỊCH 1** (English for tourism 1)
- Mã học phần: TRA447
- Số tín chỉ: 3 (3,0,6)
- Cấp đào tạo: Đại học
- Loại học phần (bắt buộc/tự chọn): Bắt buộc
- Học phần tiên quyết/ Học phần trước: không
- Đơn vị phụ trách: Khoa Du lịch
- Số giờ tín chỉ: 45, trong đó:
 - Lý thuyết: 45 (1 tín chỉ LT = 15 tiết)
 - Thực hành: 0 (1 tín chỉ TH = 30 tiết)
 - Thực tập: 0 (1 tín chỉ TT = 60 giờ TT tại cơ sở)
 - Đồ án/ Khóa luận: 0 (1 tín chỉ ĐA/KL = 45 giờ làm ĐA/KL)

2. Thông tin về giảng viên

Giảng viên 1:

- Họ và tên: Nìm Ngọc Yến
- Chức danh, học vị: Thạc sĩ
- Thời gian làm việc: Giờ hành chính (8:00 -16:00)
- Địa điểm làm việc: Khoa Du lịch - Trường Đại học Văn Hiến
- Điện thoại: 0933392326
- Email: yennn@vhu.edu.vn

Giảng viên 2:

- Họ và tên: Ngô Thụy Yến Trúc
- Chức danh, học vị: Thạc sĩ
- Thời gian làm việc: Giờ hành chính (8:00 -16:00)
- Địa điểm làm việc: Khoa Du lịch - Trường Đại học Văn Hiến
- Điện thoại: 0908626968
- Email: ngtytruc@gmail.com

3. Tóm tắt nội dung học phần

Học phần gồm 9 chương, cung cấp cho người học các kiến thức cơ bản về Jobs in a hotel and restaurant, Making a reservation, Hotel check in, Providing hotel services and facilities, Receiving guests in a restaurant, Taking order and serving meal, Problems and requests while dining, Settling the bill in restaurant và Checking out.

4. Mục tiêu của học phần

Học phần có những mục tiêu:

- Cung cấp cho người học vốn từ vựng, thuật ngữ chuyên ngành du lịch, từ đó vận dụng vào giao tiếp trong môi trường làm việc, đồng thời giúp người học đọc hiểu tài liệu tham khảo hoặc nghe giảng các chủ đề trong lĩnh vực du lịch.

- Phát triển kỹ năng giao tiếp, xử lý những tình huống thông thường trong thực tiễn liên quan đến lĩnh vực du lịch bằng tiếng Anh.

- Giúp người học nhận thức được vai trò của tiếng Anh trong hoạt động du lịch, có ý thức tự học, tự trau dồi ngoại ngữ.

5. Chuẩn đầu ra của học phần:

Mã CDR	Nội dung chuẩn đầu ra
Kiến thức	
CLO1	Hiểu được các từ vựng và thuật ngữ tiếng Anh chuyên ngành du lịch
CLO2	Áp dụng vốn từ vựng tiếng Anh chuyên ngành du lịch trong việc đọc hiểu tài liệu tham khảo hoặc nghe giảng các chủ đề trong lĩnh vực du lịch bằng tiếng Anh
Kỹ năng	
CLO3	Thực hành kỹ năng giao tiếp bằng tiếng Anh với người nước ngoài trong các tình huống du lịch ở mức độ sơ cấp và tiền trung cấp.
CLO4	Phối hợp làm việc nhóm hiệu quả
Mức độ tự chủ và trách nhiệm	
CLO5	Ý thức được tầm quan trọng của tiếng Anh cho các công việc trong ngành du lịch
CLO6	Duy trì nhu cầu học tập, rèn luyện suốt đời

Ma trận liên kết giữa Chuẩn đầu ra CTĐT và Chuẩn đầu ra học phần

Chuẩn đầu ra	PLO1	PLO2	PLO3	PLO4	PLO5	PLO6	PLO7	PLO8	PLO9	PLO10	PLO11	PLO12
CLO1							X					
CLO2							X					
CLO3					X		X					
CLO4						X						
CLO5												X
CLO6												X

6. Nội dung chi tiết của học phần

6.1. Lý thuyết

Chương	Nội dung	Đáp ứng CLOs
Chương 1	Jobs in a hotel and restaurant	CLO1, CLO5
1.1.	Positions in a hotel	
1.2.	Duties of each job	
Chương 2	Making a reservation	CLO2, CLO6
2.1.	Accepting a booking	
2.2.	Reserving room for a third party	
2.3.	Introducing hotel room and service	
2.4.	Refusing a room reservation	
Chương 3	Hotel check in	CLO1, CLO3
3.1.	Standard procedure for checking in	
3.2.	Chance arrival	
3.3.	Filling out the registration card	
Chương 4	Providing hotel services and facilities	CLO2, CLO4
4.1.	Mail and fax and internet service	
4.2.	Depositing service, lost and found	
4.3.	Laundry service and morning call	
4.4.	Cleaning room and supplying items	
Chương 5	Receiving guests in a restaurant	CLO1, CLO4
5.1.	Welcoming and seating guests	
5.2.	Asking where the guest prefers to sit	

Chương	Nội dung	Đáp ứng CLOs
5.3.	Recommending a table	
Chương 6	Taking order and serving meal	CLO2, CLO3
6.1.	Standard procedure for taking an order	
6.2.	Explaining the dishes on menu	
6.3.	Recommending dishes and beverage	
6.4.	Serving meal	
Chương 7	Problems and requests while dining	CLO1, CLO4
7.1.	Problems about food	
7.2.	Problems about service	
7.3.	Other problems	
Chương 8	Settling the bill in restaurant	CLO2, CLO3
8.1.	Standard bill payment	
8.2.	Accepting cash and giving change	
8.3.	Accepting credit cards	
8.4.	Explaining the tax and service charges	
8.5.	The wrong change	
8.6.	Sign for the bill	
Chương 9	Checking out	CLO1, CLO3
9.1.	Standard procedure for checking out	
9.2.	Dealing with bill problem	

6.2. Thực hành

	Nội dung	Đáp ứng CLOs
6.2.1.	Bài tập cá nhân	CLO1, CLO2
	Người học giới thiệu các công việc và nhiệm vụ của từng vị trí trong khách sạn bằng tiếng Anh	
6.2.2.	Bài tập nhóm	CLO1, CLO2, CLO3, CLO4
	Người học đóng vai thực hành giải quyết các tình huống tại khách sạn bằng tiếng Anh.	

7. Phân bổ thời gian theo tiết và điều kiện thực hiện:

Chương	Tên chương	Số tiết tín chỉ					Ghi chú
		Lý thuyết	Bài tập	Thực hành	Tự học	Tổng	
1	Jobs in a hotel and restaurant	5			10	15	
2	Making a reservation	5			10	15	
3	Hotel check in	5			10	15	
4	Providing hotel services and facilities	5			10	15	
5	Receiving guests in a restaurant	5			10	15	
6	Taking order and serving meal	5			10	15	
7	Problems and requests while dining	5			10	15	
8	Settling the bill in restaurant	5			10	15	
9	Checking out	5			10	15	
Tổng		45			90	135	

CÁC CHỦ ĐỀ THẢO LUẬN VÀ TIỂU LUẬN

1. Presents the positions and duties of each position in the hotel by English.
2. Introduce and sell services in the hotel by English.
3. Recommend the dishes and drinks for guests in the restaurant by English.

8. Phương pháp giảng dạy:

Giảng viên giảng dạy với sự kết hợp của một số phương pháp sau:

- Thuyết trình tích cực
- Phát vấn
- Đóng vai

Ma trận liên kết giữa Chuẩn đầu ra với phương pháp giảng dạy

Phương pháp giảng dạy	CLO1	CLO2	CLO3	CLO4	CLO5	CLO6
Thuyết trình	X	X	X		X	X
Phát vấn	X	X	X	X		
Đóng vai	X	X	X	X		

9. Phương pháp học tập

Sinh viên học tập với sự kết hợp của một số phương pháp sau:

- Đóng vai
- Làm việc nhóm
- Tự học

Ma trận liên kết giữa Chuẩn đầu ra với phương pháp học tập

Phương pháp học tập	CLO1	CLO2	CLO3	CLO4	CLO5	CLO6
Đóng vai	X	X	X	X		
Làm việc nhóm	X	X	X	X		
Tự học	X	X			X	X

10. Nhiệm vụ của sinh viên

- Chủ động tổ chức thực hiện giờ tự học.
- Tham gia đầy đủ các giờ lên lớp và giờ thuyết trình (sinh viên chỉ được vắng mặt tối đa 20% thời gian lên lớp của học phần).
- Đọc tài liệu tham khảo bắt buộc và bổ trợ do giảng viên giới thiệu.
- Hoàn thành đầy đủ các bài tập cá nhân, bài tập nhóm.
- Tham gia kỳ thi kết thúc học phần.

11. Thang điểm đánh giá: Điểm đánh giá quá trình và điểm thi kết thúc học phần được chấm theo thang điểm 10 (từ 0 đến 10), làm tròn đến 1 chữ số thập phân.

12. Phương pháp kiểm tra, đánh giá kết quả học tập

Sinh viên được đánh giá kết quả học tập trên cơ sở hai điểm thành phần như sau:

1. *Điểm đánh giá quá trình: trọng số 40% bao gồm:*

- Điểm chuyên cần: dự lớp, trọng số 10%
- Điểm thực hành: đóng vai, trọng số 30%

2. *Điểm thi kết thúc học phần: trọng số 60%*

Hình thức thi: Tổng hợp (tự luận + trắc nghiệm)

Ma trận quan hệ giữa Chuẩn đầu ra và phương pháp kiểm tra, đánh giá

Hình thức đánh giá	CLO1	CLO2	CLO3	CLO4	CLO5	CLO6
Tự luận	X	X	X			
Thuyết trình		X		X		
Chuyên cần	X				X	X

13. Tài liệu phục vụ cho học phần

13.1. Tài liệu chính

Frank Levin & Peg Tinsley, (2016), English for tourism and restaurant 1, NXB. Tổng hợp TPHCM. **13.2. Tài liệu tham khảo**

I Nyoman Kanca, (2021), Basic English for Tourism, NXB. Eureka Media Aksara.

TP.Hồ Chí Minh, ngày tháng năm 2022

HIỆU TRƯỞNG

(Ký và ghi rõ họ tên)

(Đã ký)

PGS.TS. Nguyễn Minh Đức

Trưởng Khoa/ Bộ môn

(Ký và ghi rõ họ tên)

(Đã ký)

PGS.TS. Phạm Xuân Hậu

Giảng viên biên soạn

(Ký và ghi rõ họ tên)

(Đã ký)

ThS. Nîm Ngọc Yến



PHỤ LỤC CÁC RUBRICS ĐÁNH GIÁ

Rubric 1. Đánh giá chuyên cần – tham gia hoạt động tại lớp (Chiếm 20% tổng điểm cuối cùng của môn học)

TT	Tiêu chí chung	Tiêu chí cụ thể	Thang điểm					Tỷ trọng
			A (8,5-10)	B (7,0-8,4)	C (5,5-6,9)	D (4,0-5,4)	F (<4,0)	
1	Chuyên cần	Chuyên cần	Tham gia đầy đủ và đúng giờ tất cả các buổi học lý thuyết và thực hành	Vắng 1 buổi không có lý do chính đáng hoặc 2 buổi có lý do chính đáng; đôi lúc đi trễ	Vắng 2 buổi không có lý do chính đáng hoặc 3-4 buổi có lý do chính đáng; thỉnh thoảng đi trễ	Vắng 3 buổi không có lý do chính đáng hoặc 5 buổi có lý do chính đáng; hay đi trễ	Vắng trên 3 buổi không có lý do chính đáng hoặc trên 5 buổi có lý do chính đáng; thường xuyên đi trễ	50% (5 điểm)
2	Tham gia các hoạt động trên lớp	Bài tập về nhà (nếu có)	Hoàn thành đầy đủ bài tập về nhà	Thường xuyên làm bài tập về nhà đầy đủ	Làm bài tập về nhà tương đối đầy đủ	Có làm bài tập về nhà nhưng còn sơ sài	Không làm bài tập về nhà	50% (5 điểm)
		Tham gia các hoạt động trên lớp	Luôn luôn chủ động và tích cực tham gia các hoạt động trên lớp; luôn đưa ra các ý kiến sát đúng với nội dung bài học; chủ động triển khai các hoạt động thảo luận nhóm	Tương đối chủ động và tích cực tham gia các hoạt động trên lớp; thường xuyên đưa ra các ý kiến tương đối sát đúng với nội dung bài học; tham gia tích cực các hoạt động thảo luận nhóm	Có tham gia các hoạt động trên lớp nhưng đôi lúc chưa được chủ động và tích cực; thỉnh thoảng đưa ra các ý kiến tương đối sát đúng với nội dung bài học; tham gia các hoạt động thảo luận nhóm	Chưa chủ động và tích cực tham gia các hoạt động trên lớp, chỉ trả lời khi được gọi; đưa ra các ý kiến tương đối sát đúng với nội dung bài học khi được gọi ý; thỉnh thoảng tham gia các hoạt động thảo luận nhóm	Không tham gia các hoạt động trên lớp, chỉ trả lời khi được gọi; không đưa ra được các ý kiến tương đối sát đúng với nội dung bài học khi được gọi ý; không tham gia các hoạt động thảo luận nhóm	

* Các lý do chính đáng bao gồm: thiên tai, tang gia (ông bà, bố mẹ, anh chị em ruột), cưới hỏi của bản thân, nằm viện có giấy xác nhận, tham gia các hoạt động đoàn thể được điều động theo danh sách và một số trường hợp đặc biệt khác được sự đồng ý của các cấp có thẩm quyền.