



TRƯỜNG ĐẠI HỌC VĂN HIẾN
KHOA DU LỊCH

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN

1. Thông tin về học phần

- Tên học phần: TIẾNG ANH CHUYÊN NGÀNH QUẢN TRỊ KHÁCH SẠN
(ENGLISH FOR HOTEL MANAGEMENT)
- Mã học phần: HOS305
- Số tín chỉ: 3 (3/0/6)
- Cấp đào tạo: Đại học
- Loại học phần: 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
 - Thực hành: 0

2. Thông tin về giảng viên

Giảng viên 1:

- Họ và tên: Ngô Tấn Hiệp
- Chức danh, học vị: Giảng viên, Thạc sĩ
- Thời gian làm việc: Giờ hành chính (8:00 -16:00)
- Địa điểm làm việc: Khoa Ngoại ngữ - Trường Đại học Văn Hiến
- Điện thoại: 0904610481
- Email: hiepnt@vuh.edu.vn

Giảng viên 2:

- Họ và tên: Nguyễn Vũ Anh Duy
- Chức danh, học vị: Giảng viên, Thạc sĩ
- Thời gian làm việc: Giờ hành chính (8:00 -16:00)
- Địa điểm làm việc: Khoa Ngoại ngữ - Trường Đại học Văn Hiến
- Điện thoại: 0947772676
- Email: duynva@vhu.edu.vn

3. Tóm tắt nội dung học phần

Học phần gồm 5 chương, cung cấp cho người học kiến thức tổng quát về Dealing with complaints, Jobs and working environment, Facilities for the business traveler, Dealing with problems và Applying for a job.

4. Mục tiêu của học phần

Học phần có những mục tiêu:

- Cung cấp cho người học các kiến thức cơ bản về nghiệp vụ khách sạn bằng tiếng Anh thông qua các học phần đã học bằng tiếng Việt.
- Phát triển kỹ năng giao tiếp bằng tiếng Anh nhằm đáp ứng được các yêu cầu công việc trong ngành khách sạn và thích nghi với các nền văn hóa đa dạng trong môi trường khách sạn.

5. Chuẩn đầu ra của học phần:

Mã CDR	Nội dung chuẩn đầu ra (Bắt đầu bằng động từ theo thang Bloom)
Kiến thức	
CLO1	Mô tả các kiến thức cơ bản về cơ bản về nghiệp vụ khách sạn bằng tiếng Anh thông qua các học phần đã học bằng tiếng Việt.
CLO2	Áp dụng được vốn từ chuyên ngành thông qua các tình huống trong môi trường khách sạn.
Kỹ năng	
CLO3	Hoàn thiện kỹ năng giao tiếp bằng tiếng Anh nhằm đáp ứng được các yêu cầu công việc trong ngành khách sạn và thích nghi với các nền văn hóa đa dạng trong môi trường khách sạn.
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 công việc tại khách sạn.
CLO6	Duy trì nhu cầu học tập, rèn luyện suốt đời.

Ma trận liên kết giữa Chuẩn đầu ra chương trình đào tạo và Chuẩn đầu ra học phần

Chuẩn đầu ra	PLO1	PLO2	PLO3	PLO4	PLO5	PLO6	PLO7	PLO8	PLO9	PLO10
CLO1					X	X				
CLO2					X	X				
CLO3					X	X				
CLO4					X	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	Dealing with complaints	CLO1, CLO2, CLO3, CLO4, CLO6
1.1.	Guests complaints in a hotel	
1.2.	Solutions to deal with guests complaints in a hotel	

Chương	Nội dung	Đáp ứng CLOs
Chương 2	Jobs and working environment	CLO1, CLO2, CLO3, CLO4, CLO6
2.1.	Jobs	
2.2.	Working environment	
Chương 3	Facilities for the business traveler	CLO1, CLO5
3.1.	Identify facilities for the business traveler	
3.2.	Methods of managing facilities for the business traveler	
Chương 4	Dealing with problems	CLO1, CLO2, CLO3, CLO6
4.1.	Identify common problems from guests	
4.2.	Ways to deal with common problems from guests	
Chương 5	Applying for a job	CLO1, CLO2, CLO3, CLO4, CLO5
5.1.	Writing a curriculum vitae	
5.2.	Job interview	

6.2. Thực hành

	Nội dung	Đáp ứng CLOs
6.2.1.	Bài tập cá nhân	
	Write a guest feedback form for evaluating hotel amenities and services.	CLO2, CLO3
6.2.2.	Bài tập nhóm	
	Create a staff training program to enhance hotel employees' cultural sensitivity and awareness.	CLO2, CLO4

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	Dealing with complaints	3	2		6	11	
2	Jobs and working environment	8	2		16	26	
3	Facilities for the business traveller	8	2		16	26	
4	Dealing with problems	8	2		16	26	
5	Applying for a job	8	2		16	26	
Tổng		35	10		70	115	

CÁC CHỦ ĐỀ THẢO LUẬN VÀ TIỂU LUẬN

1. Devise a marketing campaign that highlights the unique selling points of a luxury hotel.
2. Outline a procedure for ensuring all hotel departments are aligned in guest satisfaction efforts.
3. Formulate a customer loyalty program that rewards repeat guests with exclusive benefits.

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 tích cực	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:

- Thuyết trình
- 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
Thuyết trình	X	X	X	X		
Làm việc nhóm	X	X	X	X		
Tự học	X	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:*
 - a. Điểm chuyên cần: Dự lớp, trọng số 10%.
 - b. Điểm kiểm tra thường xuyên: Thuyết trình, trọng số 30%.
2. *Điểm thi kết thúc học phần: trọng số 60%*

Hình thức thi: 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
Trắc nghiệm	X	X	X			
Thuyết trình		X		X		
Dự lớp	X				X	X

13. Tài liệu phục vụ cho học phần (các tài liệu xuất bản trong 05 năm trở lại đây và cung cấp được cho Trung tâm Học liệu nơi đặt tài liệu)

13.1. Tài liệu chính

- Bùi Thị Ngân & Hoàng Ngọc Tuệ, English for Tourism and Hospitality 4, NXB Trường Đại học Công nghiệp Hà Nội, 2021.

13.2. Tài liệu tham khảo

- Erna Wigati, English for tourism and hospitality industry, NXB Cv. Pena Pesrsada, 2021.

TP.Hồ Chí Minh, ngày tháng năm 2025

HIỆU TRƯỞNG
(Ký và ghi rõ họ tên)

Trưởng Khoa/ Bộ môn
(Ký và ghi rõ họ tên)

Giảng viên biên soạn
(Ký và ghi rõ họ tên)