

TÒA GIÁM MỤC XUÂN LỘC
TRƯỜNG CAO ĐẲNG HÒA BÌNH XUÂN LỘC



GIÁO TRÌNH
MÔ ĐUN: TIẾNG ANH CHUYÊN NGÀNH 1
NGÀNH: QUẢN TRỊ KHÁCH SẠN
TRÌNH ĐỘ: CAO ĐẲNG

*(Ban hành kèm theo Quyết định số: /QĐ-CDHBXL ngày tháng năm.....
của Hiệu Trưởng Trường Cao đẳng Hòa Bình Xuân lộc)*

Đồng Nai, năm 2021

(Lưu hành nội bộ)

TUYÊN BỐ BẢN QUYỀN

Tài liệu này thuộc loại sách giáo trình nên các nguồn thông tin có thể được phép dùng nguyên bản hoặc trích dùng cho các mục đích về đào tạo và tham khảo.

Mọi mục đích khác mang tính lệch lạc hoặc sử dụng với mục đích kinh doanh thiếu lành mạnh sẽ bị nghiêm cấm.

TaiLieu.vn

LỜI GIỚI THIỆU

Trong bối cảnh toàn cầu hóa và hội nhập quốc tế ngày càng sâu rộng, ngành Du lịch đã trở thành một trong những ngành kinh tế mũi nhọn, đóng góp đáng kể vào sự phát triển kinh tế-xã hội của nhiều quốc gia trên thế giới. Việt Nam, với tiềm năng du lịch phong phú và đa dạng, đang ngày càng khẳng định vị thế của mình trên bản đồ du lịch thế giới. Trong bối cảnh đó, việc đào tạo nguồn nhân lực chất lượng cao cho ngành Du lịch trở nên cấp thiết hơn bao giờ hết.

Môn học " Tiếng anh chuyên ngành 1 " được đưa vào chương trình đào tạo nhằm cung cấp cho sinh viên những kiến thức nền tảng về ngành Du lịch, từ lịch sử phát triển, các khái niệm cơ bản, đến các lĩnh vực hoạt động chính của ngành. Đây là môn học không thể thiếu đối với sinh viên chuyên ngành Du lịch và các ngành liên quan.

Hiện nay, mặc dù có nhiều tài liệu về du lịch trên thị trường, nhưng phần lớn chúng tập trung vào các khía cạnh cụ thể của ngành mà chưa cung cấp một cái nhìn tổng quan, hệ thống về Du lịch. Điều này có thể gây khó khăn cho sinh viên trong việc hình thành một nền tảng kiến thức vững chắc về ngành nghề họ đang theo đuổi.

Trong quá trình nghiên cứu môn học " Tiếng anh chuyên ngành 1 ", sinh viên thường phải tham khảo nhiều nguồn tài liệu khác nhau, dẫn đến sự không đồng nhất trong cách tiếp cận và hiểu biết về ngành. Đồng thời, một số tài liệu tham khảo còn mang tính hàn lâm, thiếu tính thực tiễn, khiến sinh viên gặp khó khăn trong việc liên hệ lý thuyết với thực tế ngành Du lịch đang phát triển nhanh chóng và đầy biến động.

Nhằm tạo điều kiện cho sinh viên có một bộ tài liệu tham khảo mang tính tổng hợp, cập nhật và gắn liền với thực tiễn hơn, nhóm giảng viên chúng tôi đề xuất và biên soạn giáo trình " Tiếng anh chuyên ngành 1 " này. Giáo trình được xây dựng dựa trên nền tảng lý thuyết vững chắc, kết hợp với các ví dụ thực tế từ ngành Du lịch Việt Nam và quốc tế, giúp sinh viên không chỉ nắm vững kiến thức cơ bản mà còn có khả năng vận dụng linh hoạt trong môi trường làm việc thực tế của ngành Du lịch năng động.

Giáo trình Tiếng anh chuyên ngành 1 dành riêng cho người học trình độ Cao đẳng..

Nội dung của giáo trình bao gồm các bài sau:

Bài 1- Các loại khách sạn và vị trí

Bài 2- Các chức danh và bộ phận trong khách sạn

- Bài 3- Các loại buồng và tình trạng buồng
- Bài 4- Những đồ dùng và trang thiết bị trong buồng khách
- Bài 5- Giá buồng
- Bài 6- Đặt buồng (1) (trực tiếp và qua điện thoại)
- Bài 7- Đặt buồng (2) (bằng fax / telex và thư)
- Bài 8- Làm thủ tục nhập khách sạn Hotel facilities and services
- Bài 9- Những tiện nghi vật chất và dịch vụ của khách sạn
- Bài 10- Chỉ dẫn hướng đi trong khách sạn
- Bài 11- Dịch vụ dọn buồng
- Bài 12- Dịch vụ giặt là
- Bài 13- Những dịch vụ linh tinh
- Bài 14- Sử dụng điện thoại
- Bài 15- Tin nhắn
- Bài 16- Giải quyết phàn nàn
- Bài 17- Đặt và khẳng định vé máy bay
- Bài 18- Chỉ dẫn hướng đi bên ngoài khách sạn
- Bài 19- Thông tin du lịch
- Bài 20- Những tiện nghi cho hội nghị
- Bài 21- Đối ngoại tệ
- Bài 22- Làm thủ tục trả buồng

Trong quá trình biên soạn, tác giả có tham khảo sách của trường Cao Đẳng Hòa Bình Xuân Lộc và một số tài liệu về an toàn vệ sinh thực phẩm, đồng thời cũng cố gắng chọn lọc những nội dung cơ bản nhất để giới thiệu với người học. Sách được dùng là cẩm nang cho sinh viên các trường cao đẳng nghề quản trị khách sạn – nhà hàng, cho người đầu bếp ở các khách sạn nhà hàng.. Chúng tôi chân thành cảm ơn các tác giả của các tài liệu mà chúng tôi đã tham khảo.

Bên cạnh đó, giáo trình cũng không thể tránh khỏi những sai sót nhất định. Nhóm tác giả rất mong nhận được những ý kiến đóng góp, phản hồi từ quý đồng nghiệp, các bạn người học và bạn đọc.

Trân trọng cảm ơn./.

Đồng Nai, ngày tháng năm 2021

Tham gia biên soạn

1. Chủ biên ThS. Nguyễn Xuân Khuê
2. ThS. Nguyễn Vũ Khanh
3. TS. Đào Thị Duyên
4. TS. Nguyễn Văn Quyết
5. Th.S.Trần Thu Hương

MỤC LỤC

LỜI GIỚI THIỆU	2
MỤC LỤC.....	5
GIÁO TRÌNH MÔN HỌC	6
BÀI 1: KHÁI QUÁT VỀ NGHIỆP VỤ CHẾ BIẾN MÓN ĂN.....	14
BÀI 2. CÁC CHỨC DANH VÀ BỘ PHẬN TRONG KHÁCH SẠN	18
BÀI 3. CÁC LOẠI BUỒNG VÀ TÌNH TRẠNG BUỒNG.....	22
BÀI 4: NHỮNG ĐỒ DÙNG VÀ TRANG THIẾT BỊ TRONG BUỒNG KHÁCH	26
BÀI 5: GIÁ BUỒNG	30
BÀI 6. ĐẶT BUỒNG (1) (TRỰC TIẾP VÀ QUA ĐIỆN THOẠI).....	34
BÀI 7. ĐẶT BUỒNG (2) (BẰNG FAX / TELEX VÀ THU)	38
BÀI 8. LÀM THỦ TỤC NHẬP KHÁCH SẠN	42
BÀI 9. LÀM THỦ TỤC NHẬP KHÁCH SẠN	46
BÀI 10. CHỈ DẪN HƯỚNG ĐI TRONG KHÁCH SẠN	50
BÀI 11. DỊCH VỤ DỌN BUỒNG	54
BÀI 12. DỊCH VỤ GIẶT LÀ	58
BÀI 13. NHỮNG DỊCH VỤ LINH TINH	62
BÀI 14. SỬ DỤNG ĐIỆN THOẠI.....	66
BÀI 15. TIN NHẮN	70
BÀI 16. GIẢI QUYẾT PHÀN NÀN	74
BÀI 17. ĐẶT VÀ KHẲNG ĐỊNH VÉ MÁY BAY	78
BÀI 18. CHỈ DẪN HƯỚNG ĐI BÊN NGOÀI KHÁCH SẠN	82
BÀI 19. THÔNG TIN DU LỊCH.....	86
BÀI 20. NHỮNG TIỆN NGHI CHO HỘI NGHỊ	90
BÀI 21. ĐỐI NGOẠI TỆ.....	94
BÀI 22. LÀM THỦ TỤC TRẢ BUỒNG	98
TÀI LIỆU THAM KHẢO	102

GIÁO TRÌNH MÔN HỌC

1. Tên môn học: TIẾNG ANH CHUYÊN NGÀNH 1

2. Mã môn học: MĐ14

3. Vị trí, tính chất, ý nghĩa và vai trò của môn học:

3.1. Vị trí: Giáo trình dành cho người học trình độ Cao đẳng tại trường Cao đẳng Hòa Bình Xuân Lộc. Tiếng Anh chuyên ngành khách sạn nằm trong phần kiến thức của mô đun ngoại ngữ chuyên ngành Quản trị khách sạn

3.2. Tính chất: Là môn học kỹ thuật cơ sở chuyên môn nghề bắt buộc

- Tiếng Anh chuyên ngành 1 là môn học thuộc nhóm kiến thức cơ sở ngành trong chương trình khung đào tạo trình độ Cao đẳng nghề “Quản trị khách sạn”

- Phải được bố trí giảng dạy song song với các môn học liên quan đến nghiệp vụ quản trị khách sạn và sau môn Tiếng Anh căn bản.

- Hỗ trợ cho môn nghiệp vụ chuyên ngành

- Môn học Tiếng Anh chuyên ngành có vị trí quan trọng trang bị cho người học những kiến thức chuyên sâu về giao tiếp bằng tiếng Anh với người nước ngoài

- Tiếng Anh chuyên ngành 1 là môn học lý thuyết kết hợp với thực hành . Đánh giá kết thúc môn học bằng hình thức kiểm tra hết môn

3.3. Ý nghĩa và vai trò của môn học: môn học này dành cho đối tượng là người học thuộc chuyên ngành Quản trị khách sạn. Môn học này đã được đưa vào giảng dạy tại trường Cao đẳng Hòa Bình Xuân Lộc từ năm 2021 đến nay. Nội dung chủ yếu của môn học này nhằm cung cấp các kiến thức chuyên sâu về kỹ năng giao tiếp tiếng Anh chuyên ngành

Môn học Tiếng Anh chuyên ngành Khách sạn đóng vai trò quan trọng trong việc trang bị cho sinh viên những kỹ năng ngôn ngữ cần thiết để làm việc hiệu quả trong môi trường khách sạn quốc tế. Môn học này giúp sinh viên: Nắm vững từ vựng và thuật ngữ chuyên ngành khách sạn bằng tiếng Anh. Phát triển kỹ năng giao tiếp tiếng Anh trong các tình huống nghề nghiệp thực tế. Hiểu và áp dụng được các cấu trúc ngữ pháp phổ biến trong giao tiếp khách sạn. Rèn luyện 4 kỹ năng nghe, nói, đọc, viết tiếng Anh trong bối cảnh khách sạn. Tăng cường sự tự tin khi sử dụng tiếng Anh trong môi trường làm việc quốc tế. Các khối kiến thức và kỹ năng của môn học này là nền tảng để sinh viên tiếp cận các môn học chuyên ngành khác.

4. Mục tiêu của môn học:

4.1. Về kiến thức:

- A.1 + Nhằm trang bị cho người học vốn từ vựng; các thuật ngữ về chuyên ngành lễ tân và phục vụ buồng khách sạn; một số cấu trúc câu về các tình huống giao tiếp trong và ngoài khách sạn bao gồm:
- A.2 Giới thiệu cho khách một số thông tin về khách sạn
- A.3 Nhận đặt buồng
- A.4 Làm thủ tục nhập khách sạn cho khách
- A.5 Phục vụ khách trong thời gian lưu trú tại khách sạn: giải quyết các yêu cầu đề nghị, phàn nàn về buồng ngủ và các dịch vụ khác trong khách sạn, cung cấp cho khách một số thông tin trong cũng như ngoài khách sạn, v.v.
- A.6 Làm thủ tục trả buồng cho khách.

4.2. Về kỹ năng:

- B.1 Giao tiếp hiệu quả với khách hàng và đồng nghiệp bằng tiếng Anh trong các tình huống công việc hàng ngày.
- B.2 Thực hành đón tiếp, hướng dẫn, và giải đáp các yêu cầu của khách bằng tiếng Anh.
- B.3 Mô phỏng và giải quyết các tình huống phát sinh liên quan đến dịch vụ khách sạn.
- B.4 Viết email, báo cáo và các tài liệu khác liên quan đến công việc trong khách sạn bằng tiếng Anh.
- B.5 Soạn thảo các tài liệu liên quan đến khách sạn như báo cáo, email, và các văn bản nội bộ bằng tiếng Anh.
- B.6 Tham gia các buổi đào tạo và hội thảo về tiếng Anh chuyên ngành khách sạn để cải thiện kỹ năng và cập nhật kiến thức mới.
- B.7 Xử lý các tình huống và vấn đề phát sinh trong khách sạn bằng tiếng Anh, từ việc giải quyết khiếu nại của khách đến việc phối hợp với các bộ phận khác.

4.3 Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

- C.1 Tự chủ trong việc sử dụng tiếng Anh để giao tiếp và thực hiện các nhiệm vụ trong môi trường khách sạn, bao gồm việc tìm kiếm và sử dụng các nguồn tài liệu tiếng Anh liên quan đến ngành.
- C.2 Chịu trách nhiệm trong việc duy trì và nâng cao khả năng sử dụng tiếng Anh chuyên ngành qua việc học hỏi và thực hành thường xuyên, đảm bảo sự chính xác và chuyên nghiệp trong giao tiếp.

5. Nội dung của môn học

5.1. Chương trình khung

Mã MH, MĐ	Tên môn học/ Mô đun	Số tín chỉ	Tổng số tiết	Lý thuyết	Thực hành	Kiểm tra
I	Các môn học chung	21	435	172	240	23
MH01	Giáo dục chính trị	4	75	41	29	5
MH02	Pháp luật	2	30	18	10	2
MH03	Giáo dục thể chất	2	60	5	51	4
MH04	Giáo dục Quốc phòng và An ninh	4	75	36	35	4
MH05	Tin học	3	75	15	58	2
MH06	Tiếng Anh	6	120	57	57	6
II	Môn học, mô đun cơ sở, chuyên môn	97	2265	770	1409	86
II.1	Môn học, mô đun cơ sở	14	240	154	71	15
MH07	Kinh tế vi mô	3	45	28	14	3
MH08	Tổng quan du lịch	2	30	28	0	2
MH09	Cơ sở VH VN	2	30	28	0	2
MH10	Quản trị học	2	30	14	14	2
MĐ11	Kỹ năng giao tiếp	1	30	14	14	2
MĐ12	Tin học ứng dụng	2	45	14	29	2
MH13	Pháp luật du lịch	2	30	28	0	2
II.2	Môn học, mô đun chuyên môn	70	1740	518	1165	57
MĐ14	Tiếng anh chuyên ngành 1	8	180	56	116	8
MĐ15	Tiếng anh chuyên ngành 2	8	180	56	116	8
MH16	Quan hệ và chăm sóc khách hàng	2	30	14	14	2

MH17	Marketing du lịch	2	30	14	14	2
MH18	Nghiệp vụ thanh toán	2	30	28	0	2
MH19	Kế toán du lịch - khách sạn	2	30	28	0	2
MH20	Quản trị tài chính doanh nghiệp du lịch - khách sạn	3	45	42	0	3
MH21	Quản trị cơ sở vật chất và kỹ thuật khách sạn	2	30	28	0	2
MH22	Quản trị nguồn nhân lực	2	45	14	29	2
MH23	Thống kê kinh doanh	3	45	28	14	3
MH24	Lễ tân ngoại giao	2	30	28	0	2
MH25	Văn hóa doanh nghiệp	2	30	28	0	2
MH26	Quản lý chất lượng dịch vụ	3	45	42	0	3
MH27	An ninh - an toàn trong khách sạn	2	45	14	29	2
MĐ28	Nghiệp vụ lễ tân	2	45	14	29	2
MĐ29	Nghiệp vụ phục vụ buồng khách sạn	4	90	28	58	4
MĐ30	Nghiệp vụ nhà hàng	3	60	28	29	3
MĐ31	Nghiệp vụ chế biến món ăn	4	90	28	58	4
MĐ32	Thực hành nghiệp vụ	2	60	0	59	1
MĐ33	Thực tập Tốt nghiệp	12	600	0	600	0
II.3	Môn học, mô đun tự chọn	13	285	98	173	14
MĐ34	Quản trị buồng	2	45	14	29	2
MH35	Văn hóa ẩm thực	2	45	14	29	2
MĐ36	Quản trị lễ tân	2	45	14	29	2

MĐ37	Quản trị tiệc	1	30	14	14	2
MĐ38	Quản trị nhà hàng	2	45	14	29	2
MĐ39	Nghiep vụ văn phòng	2	30	14	14	2
MĐ40	Quản trị các dịch vụ giải trí	2	45	14	29	2
Tổng cộng		118	2700	942	1649	109

6. Điều kiện thực hiện môn học:

6.1. Phòng học Lý thuyết/Thực hành: Đáp ứng phòng học chuẩn

6.2. Trang thiết bị dạy học: Phòng thực hành tiếng Anh với các trang thiết bị để chế biến món ăn, bảng, bút lông

6.3. Học liệu, dụng cụ, mô hình, phương tiện: Giáo trình, mô hình học tập,...

6.4. Các điều kiện khác: Người học tìm hiểu thực tế về Tiếng Anh sử dụng trong khách sạn.

7. Nội dung và phương pháp đánh giá:

7.1. Nội dung:

- Kiến thức: Đánh giá tất cả nội dung đã nêu trong mục tiêu kiến thức
- Kỹ năng: Đánh giá tất cả nội dung đã nêu trong mục tiêu kỹ năng.
- Năng lực tự chủ và trách nhiệm: Trong quá trình học tập, người học cần:
 - + Nghiên cứu bài trước khi đến lớp.
 - + Chuẩn bị đầy đủ tài liệu học tập.
 - + Tham gia đầy đủ thời lượng môn học.
 - + Nghiêm túc trong quá trình học tập.

7.2. Phương pháp:

Người học được đánh giá tích lũy môn học như sau:

7.2.1. Cách đánh giá

- Áp dụng quy chế đào tạo Cao đẳng hệ chính quy ban hành kèm theo Thông tư số 09/2017/TT-LĐTBXH, ngày 13/3/2017 của Bộ trưởng Bộ Lao động – Thương binh và Xã hội.

- Hướng dẫn thực hiện quy chế đào tạo áp dụng tại Trường Cao đẳng Hòa Bình Xuân
Lộc như sau:

Điểm đánh giá	Trọng số
+ Điểm kiểm tra thường xuyên (Hệ số 1)	40%
+ Điểm kiểm tra định kỳ (Hệ số 2)	
+ Điểm thi kết thúc môn học	60%

7.2.2. Phương pháp đánh giá

Phương pháp đánh giá	Phương pháp tổ chức	Hình thức kiểm tra	Chuẩn đầu ra đánh giá	Số cột	Thời điểm kiểm tra
Thường xuyên	Viết/ Thuyết trình	Tự luận/ Trắc nghiệm/ Báo cáo	A1, A2, A3, A4, A5, A6 B1, B2, B3, B4, B5, B6, B7 C1,C2	1	Sau 28 giờ.
Định kỳ	Thực hành	Thực hành	A4, A5, B4, B5, B6 C2,	8	Sau 120 giờ
Kết thúc môn học	Thực hành	Thực hành	A1, A2, A3, A4, A5, A6, B1, B2, B3, B4, B5, B6, B7 C1, C2,	1	Sau 180 giờ

7.2.3. Cách tính điểm

- Điểm đánh giá thành phần và điểm thi kết thúc môn học được chấm theo thang điểm 10 (từ 0 đến 10), làm tròn đến một chữ số thập phân.

- Điểm môn học là tổng điểm của tất cả điểm đánh giá thành phần của môn học nhân với trọng số tương ứng. Điểm môn học theo thang điểm 10 làm tròn đến một chữ số thập phân, sau đó được quy đổi sang điểm chữ và điểm số theo thang điểm 4 theo quy định của Bộ Lao động Thương binh và Xã hội về đào tạo theo tín chỉ.

8. Hướng dẫn thực hiện môn học

8.1. Phạm vi, đối tượng áp dụng: Đối tượng Cao đẳng Quản trị khách sạn

8.2. Phương pháp giảng dạy, học tập môn học

8.2.1. Đối với người dạy

* **Lý thuyết:** Áp dụng phương pháp dạy học tích cực bao gồm: thuyết trình ngắn, nêu vấn đề, hướng dẫn đọc tài liệu, câu hỏi thảo luận, làm mẫu, học nhóm, giải quyết vấn đề

* **Bài tập:** Phân chia nhóm nhỏ thực hiện bài tập theo nội dung đề ra.

* **Thảo luận:** Phân chia nhóm nhỏ thảo luận theo nội dung đề ra.

* **Hướng dẫn tự học theo nhóm:** Nhóm trưởng phân công các thành viên trong nhóm tìm hiểu, nghiên cứu theo yêu cầu nội dung trong bài học, cả nhóm thực hành theo sự hướng dẫn của giáo viên

8.2.2. Đối với người học: Người học phải thực hiện các nhiệm vụ như sau:

- Nghiên cứu kỹ bài học tại nhà trước khi đến lớp. Các tài liệu tham khảo sẽ được cung cấp nguồn trước khi người học vào học môn học này (trang web, thư viện, tài liệu...)

- Tham dự tối thiểu 70% các buổi giảng lý thuyết. Nếu người học vắng >30% số tiết lý thuyết phải học lại môn học mới được tham dự kì thi lần sau.

- Tự học và thảo luận nhóm: là một phương pháp học tập kết hợp giữa làm việc theo nhóm và làm việc cá nhân. Một nhóm gồm 4-6 người học sẽ được cung cấp chủ đề thảo luận trước khi học lý thuyết, thực hành. Mỗi người học sẽ chịu trách nhiệm về 1 hoặc một số nội dung trong chủ đề mà nhóm đã phân công để phát triển và hoàn thiện tốt nhất toàn bộ chủ đề thảo luận của nhóm.

- Tham dự đủ các bài kiểm tra thường xuyên, định kỳ.

- Tham dự thi kết thúc môn học.

- Chủ động tổ chức thực hiện giờ tự học.

9. Tài liệu tham khảo:

1. English for the Hotel Industry, Nguyễn Thị Hoa và Lê Thị Hằng. Nhà xuất bản: Đại học Quốc gia Hà Nội, 2018

2. Tiếng anh chuyên ngành Du Lịch - Khách sạn | Bài 1 Nhận giữ phòng qua điện thoại | HD
https://www.youtube.com/watch?v=JuzBX9Jc8Dc&list=PLeZ69hpPOw9msZI2UaFawBgmmsTvwsg_J
3. Tiếng anh chuyên ngành Du Lịch - Khách sạn | Bài 3 Nhận giữ phòng chào hỏi và chỉ dẫn
4. https://www.youtube.com/watch?v=6BY5UBS0wbM&list=PLeZ69hpPOw9msZI2UaFawBgmmsTvwsg_J&index=3
5. Tiếng Anh chuyên ngành Du lịch - Khách sạn, Trần Thị Thanh Thủy. Nhà xuất bản: Giáo dục Việt Nam, 2018
6. Tiếng Anh chuyên ngành Khách sạn - Nhà hàng Trần Thị Thanh Lan. Nhà xuất bản: Đại học Quốc gia Hà Nội 2020
7. English for Hotel Managemen, Nguyễn Thị Minh Thư Nhà xuất bản: Giáo dục Việt Nam, 2020
8. Professional English for Hotel and Tourism, Lê Thị Bích Hạnh. Nhà xuất bản: Chính trị Quốc gia Sự thật, 2022
9. English for Tourism and Hospitality, Nguyễn Thị Mai Hoa, Nhà xuất bản: Công Thương, 2022

BÀI 1: KHÁI QUÁT VỀ NGHIỆP VỤ CHẾ BIẾN MÓN ĂN

❖ GIỚI THIỆU BÀI 1

Bài học này trang bị cho người học Bài học này giới thiệu các loại hình khách sạn khác nhau và vị trí của chúng, giúp sinh viên hiểu rõ hơn về đặc điểm và dịch vụ của từng loại khách sạn.

❖ MỤC TIÊU BÀI 1

Sau khi học xong bài này, người học có khả năng:

➤ Về kiến thức:

- Sử dụng được từ vựng về các loại khách sạn và vị trí
- Áp dụng được cấu trúc ngữ pháp liên quan để mô tả khách sạn

➤ Về kỹ năng:

- Nghe hiểu được thông tin về các loại khách sạn
- Đọc hiểu được các mô tả về khách sạn
- Nói được về đặc điểm của các loại khách sạn khác nhau
- Viết được đoạn văn ngắn mô tả một khách sạn

➤ Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:

- Nghiêm túc và tự giác trong học tập

❖ PHƯƠNG PHÁP GIẢNG DẠY VÀ HỌC TẬP BÀI MỞ ĐẦU

- *Đối với người dạy: sử dụng phương pháp giảng dạy tích cực (diễn giảng, vấn đáp, dạy học theo vấn đề, làm mẫu, học nhóm); yêu cầu người học thực hiện câu hỏi thảo luận, làm bài tập thực hành (cá nhân hoặc nhóm).*
- *Đối với người học: chủ động đọc trước giáo trình (bài mở đầu) trước buổi học; hoàn thành đầy đủ câu hỏi thảo luận và bài tập thực hành theo cá nhân hoặc nhóm và nộp lại cho người dạy đúng thời gian quy định.*

❖ ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN BÀI 1

- **Phòng học chuyên môn hóa/nhà xưởng:** Có
- **Trang thiết bị máy móc:** Máy chiếu và các thiết bị dạy học khác
- **Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu:** Chương trình môn học, giáo trình, tài liệu tham khảo, giáo án, phim ảnh, và các tài liệu liên quan.
- **Các điều kiện khác:** Không có

❖ KIỂM TRA VÀ ĐÁNH GIÁ BÀI 1

- **Nội dung:**
- ✓ **Kiến thức:** Kiểm tra và đánh giá tất cả nội dung đã nêu trong mục tiêu kiến thức

- ✓ *Kỹ năng: Đánh giá tất cả nội dung đã nêu trong mục tiêu kỹ năng.*
- ✓ *Năng lực tự chủ và trách nhiệm: Trong quá trình học tập, người học cần:*
 - + *Nghiên cứu bài trước khi đến lớp*
 - + *Chuẩn bị đầy đủ tài liệu học tập.*
 - + *Tham gia đầy đủ thời lượng môn học.*
 - + *Nghiêm túc trong quá trình học tập.*
- **Phương pháp:**
- ✓ *Điểm kiểm tra thường xuyên: 1 điểm kiểm tra (hình thức: hỏi miệng)*
- ✓ *Kiểm tra định kỳ lý thuyết: không có*

Tailieu.vn

❖ NỘI DUNG BÀI 1

2.1. Vocabulary / Từ vựng

2.1.1. Hotel Management Vocabulary

In this section, you will learn key vocabulary essential for hotel management. Terms include: "reservation," "check-in," "concierge," "housekeeping," and "front desk." Understanding these terms will help you effectively communicate in the hospitality industry.

2.1.2. Hospitality Industry Terms

Focus on terms related to different areas of hospitality such as "catering," "banquet," "guest relations," and "amenities." Knowing these terms will enhance your ability to interact with guests and manage operations smoothly.

2.1.3. Customer Service Vocabulary

Learn vocabulary that improves customer interactions, including phrases like "customer satisfaction," "complaint resolution," and "personalized service." These terms are crucial for maintaining high standards of guest service.

2.2. Grammar / Ngữ pháp

2.2.1. Tenses in Hospitality Context

Understand how to use different tenses, such as present simple for daily routines ("The hotel offers a range of services"), and past simple for past events ("The guest checked out yesterday"). Mastery of tenses is essential for accurate communication.

2.2.2. Conditional Sentences

Learn how to use conditional sentences to discuss hypothetical situations ("If the guest requests a late check-out, we can arrange it"). This grammar structure is useful for problem-solving and customer service scenarios.

2.2.3. Modals of Politeness

Practice using modals such as "could," "would," and "might" to make polite requests and offers ("Could you please provide a wake-up call?"). These modals are key for maintaining professionalism and courtesy.

2.3. Skills / Kỹ năng

2.3.1. Listening / Nghe

Develop listening skills by engaging with audio materials like hotel check-in dialogues, customer service scenarios, and guest complaints. Practice identifying key information and understanding various accents and speaking styles.

2.3.2. Reading / Đọc

Enhance reading comprehension through materials such as hotel brochures, service descriptions, and guest reviews. Focus on extracting relevant information and understanding different types of written communication used in the hospitality industry.

2.3.3. Speaking / Nói (Pair Work)

Improve speaking skills through role-playing activities with a partner. Practice scenarios like making reservations, handling guest inquiries, and resolving issues. This will build confidence and fluency in real-world hotel management situations.

2.3.4. Writing / Viết

Refine writing skills by composing professional documents such as emails to guests, incident reports, and promotional materials. Emphasize clarity, coherence, and proper use of hospitality terminology to ensure effective written communication.

❖ TÓM TẮT BÀI 1

Bài học tập trung vào từ vựng và cấu trúc câu để mô tả các loại khách sạn như resort, khách sạn thành phố, khách sạn sân bay, v.v. và vị trí của chúng. Sinh viên sẽ thực hành 4 kỹ năng ngôn ngữ thông qua các hoạt động liên quan đến chủ đề này.

❖ CÂU HỎI VÀ TÌNH HUỐNG THẢO LUẬN BÀI 1

Câu hỏi 1. What are the main types of hotels?

Câu hỏi 2. How would you describe the location of a beach resort?

Câu hỏi 3. What are some key features of a city hotel?

Câu hỏi 4. Can you compare and contrast two different types of hotels?

BÀI 2. CÁC CHỨC DANH VÀ BỘ PHẬN TRONG KHÁCH SẠN

❖ GIỚI THIỆU BÀI 2

Bài học này giới thiệu các vị trí công việc và bộ phận trong khách sạn, giúp sinh viên hiểu rõ cơ cấu tổ chức và vai trò của từng vị trí trong hoạt động của khách sạn

❖ MỤC TIÊU BÀI 2

Sau khi học xong bài này, người học có khả năng:

➤ **Về kiến thức:**

- Sử dụng được từ vựng về các vị trí công việc và bộ phận trong khách sạn
- Áp dụng được cấu trúc ngữ pháp để mô tả công việc và trách nhiệm

➤ **Về kỹ năng:**

- Nghe hiểu được thông tin về các vị trí công việc trong khách sạn
- Đọc hiểu được mô tả công việc và cơ cấu tổ chức khách sạn
- Nói được về vai trò và trách nhiệm của các vị trí trong khách sạn
- Viết được đoạn văn ngắn mô tả một vị trí công việc trong khách sạn

➤ **Về năng lực tự chủ và trách nhiệm:**

- Nghiêm túc và tự giác trong học tập

❖ PHƯƠNG PHÁP GIẢNG DẠY VÀ HỌC TẬP BÀI 2

- *Đối với người dạy: sử dụng phương pháp giảng dạy tích cực (điển giảng, vấn đáp, dạy học theo vấn đề); yêu cầu người học thực hiện câu hỏi thảo luận và bài tập (cá nhân hoặc nhóm).*

- *Đối với người học: chủ động đọc trước giáo trình trước buổi học; hoàn thành đầy đủ câu hỏi thảo luận và bài tập tình huống và thực hành theo cá nhân hoặc nhóm và nộp lại cho người dạy đúng thời gian quy định..*

❖ ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN BÀI 2

- **Phòng học chuyên môn hóa/nhà xưởng:** Có
- **Trang thiết bị máy móc:** Máy chiếu và các thiết bị dạy học khác
- **Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu:** Chương trình môn học, giáo trình, tài liệu tham khảo, giáo án, phim ảnh, và các tài liệu liên quan.
- **Các điều kiện khác:** Không có

❖ KIỂM TRA VÀ ĐÁNH GIÁ BÀI 2

- **Nội dung:**
 - ✓ **Kiến thức:** Kiểm tra và đánh giá tất cả nội dung đã nêu trong mục tiêu kiến thức
 - ✓ **Kỹ năng:** Đánh giá tất cả nội dung đã nêu trong mục tiêu kỹ năng.

- ✓ *Năng lực tự chủ và trách nhiệm: Trong quá trình học tập, người học cần:*
 - + *Nghiên cứu bài trước khi đến lớp*
 - + *Chuẩn bị đầy đủ tài liệu học tập.*
 - + *Tham gia đầy đủ thời lượng môn học.*
 - + *Nghiêm túc trong quá trình học tập.*
- **Phương pháp:**
- ✓ ***Điểm kiểm tra thường xuyên:*** 1 điểm kiểm tra (hình thức: hỏi miệng/ thuyết trình)
- ✓ ***Kiểm tra định kỳ lý thuyết:*** không có

TaiLieu.vn