

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



GIÁO TRÌNH
MÔ ĐUN: TIẾNG ANH CHUYÊN NGÀNH 2
NGÀNH: QUẢN TRỊ KHÁCH SẠN
TRÌNH ĐỘ: CAO ĐẲNG

*(Ban hành kèm theo Quyết định số: /QĐ-CDHBOXL ngày tháng năm
của H iệu 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 2 " 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 2 ", 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 2 " 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- Xin chào

Bài 2- Một công việc mới

Bài 3- Nhà hàng Casablanca

Bài 4- Nhận đặt bàn

Bài 5- Chào đón khách

Bài 6- Đồ uống

Bài 7- Cocktail

Bài 8- Công thức

Bài 9- Trình thực đơn

Bài 10- Bếp trưởng đưa ra lời khuyên cho khách hàng

Bài 11- Giải quyết phàn nàn

Bài 12- Trình hóa đơn

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	4
GIÁO TRÌNH MÔN HỌC	5
BÀI 1: XIN CHÀO	13
BÀI 2. MỘT CÔNG VIỆC MỚI	17
BÀI 3. NHÀ HÀNG CASABLANCA	21
BÀI 4: NHẬN ĐẶT BÀN	25
BÀI 5: CHÀO ĐÓN KHÁCH	29
BÀI 6. ĐỒ UỐNG	33
BÀI 7. COCKTAIL	37
BÀI 8. CÔNG THỨC	41
BÀI 9. TRÌNH THỰC ĐƠN.....	45
BÀI 10. BẾP TRƯỞNG ĐƯA RA LỜI KHUYÊN CHO KHÁCH HÀNG	49
BÀI 11. DỊCH VỤ DỌN BUỒNG	53
BÀI 12. TRÌNH HÓA ĐƠN	57
TÀI LIỆU THAM KHẢO	61

GIÁO TRÌNH MÔN HỌC

1. Tên môn học: TIẾNG ANH CHUYÊN NGÀNH 2

2. Mã môn học: MD15

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 2 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 2 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 nhà hàng.

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 nhà hàng; một số cấu trúc câu về các tình huống giao tiếp trong và ngoài nhà hàng bao gồm:
- A.2 Giới thiệu cho khách một số thông tin về nhà hàng
- A.3 Nhằm trang bị cho người học biết một số từ, cụm từ, thuật ngữ chuyên ngành và các cấu trúc câu thường được sử dụng phổ biến trong khách sạn và nhà hàng.
- A.4 Cung cấp cho người học sự hiểu biết cần thiết về văn hóa giao tiếp khi sử dụng Tiếng Anh
- A.5 Hiểu và sử dụng các thuật ngữ chuyên ngành khách sạn trong tiếng Anh, bao gồm các từ vựng và cụm từ liên quan đến các lĩnh vực như lễ tân, dịch vụ phòng, nhà hàng, và tổ chức sự kiện.
- A.6 Nắm vững các cấu trúc ngữ pháp và mẫu câu thường dùng trong giao tiếp với khách hàng và đồng nghiệp trong môi trường khách sạn.
- A.7 Hiểu và áp dụng các quy trình và dịch vụ khách sạn qua các tình huống giao tiếp thực tế trong tiếng Anh.

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 Soạn thảo các tài liệu liên quan đến khách sạn như báo cáo, email, và các văn bản nội bộ bằng tiếng Anh.
- B.4 Mô phỏng và giải quyết các tình huống phát sinh liên quan đến dịch vụ khách sạn.
- B.5 Viết email, báo cáo và các tài liệu khác liên quan đến công việc trong khách sạn 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.
- B.8 Tự tin, có thể giao tiếp, trao đổi và nói chuyện với khách một cách trôi chảy và chuyên nghiệp

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
MH39	Nghệ 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 bếp 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 quy trình chế biến món ăn tại các doanh nghiệp nhà hàng 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, A7 B1, B2, B3,B4,B5,B6,B7,B 8 C1, C2	1	Sau 28 giờ.
Định kỳ	Thực hành	Thực hành	A4, A5, A6 B4, B5 C2	8	Sau 120 giờ
Kết thúc môn học	Thực hành	Thực hành	A1, A2, A3, A4, A5, A6, A7	1	Sau 180 giờ

			B1, B2, B3, B4, B5, B6, B7, B8 C1, C2,		
--	--	--	--	--	--

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. Tiếng Anh chuyên ngành Khách sạn Nguyễn Văn Thịnh Nhà xuất bản: Lao động - Xã hội, 2018
2. Từ vựng tiếng Anh cho Phục vụ Buồng phòng - Các trang thiết bị vệ sinh trong tiếng Anh https://www.youtube.com/watch?v=WQixNBWxWTg&list=PL0G4vqF4riHy5TEYTL8S_-CKq_0EKeSDx
3. Từ vựng tiếng Anh cho Phục vụ Buồng phòng - Đồ dùng phòng ngủ của Khách trong tiếng Anh https://www.youtube.com/watch?v=futIREopBm8&list=PL0G4vqF4riHy5TEYTL8S_-CKq_0EKeSDx&index=6
4. Tiếng Anh chuyên ngành khách sạn Phạm Văn Khánh Nhà xuất bản: Giáo dục Việt Nam, 2022
5. English for Hospitality Industry, Trần Thị Thu Hương, Nhà xuất bản: Lao động - Xã hội, 2022
6. English for Hotel Management English for Hotel Management Trần Minh Châu Nhà xuất bản: Công Thương 2018
7. Tiếng Anh chuyên ngành Dịch vụ khách sạn, Đỗ Minh Cường., Nhà xuất bản: Công Thương, 2020
8. Professional English for Hotel Staff, Phạm Thị Mai Hoa, Nhà xuất bản: Chính trị Quốc gia Sự thật, 2020

BÀI 1: XIN CHÀO

❖ GIỚI THIỆU BÀI 1

Bài học này tập trung vào các cách chào hỏi và giới thiệu bản thân trong môi trường khách sạn, giúp nhân viên tạo ấn tượng tốt với khách hàng ngay từ đầu.

❖ MỤC TIÊU BÀI 1

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

➤ **Về kiến thức:**

- Phát triển kỹ năng giao tiếp cơ bản
- Nâng cao khả năng phản xạ trong các tình huống chào hỏi
- Rèn luyện phát âm và ngữ điệu phù hợp

➤ **Về kỹ năng:**

- Nắm vững các cụm từ chào hỏi phổ biến
- Hiểu rõ cách giới thiệu bản thân và người khác
- Nắm bắt các quy tắc xã giao cơ bản trong giao tiếp

➤ **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***

❖ NỘI DUNG BÀI 1

2.1. Vocabulary

2.1.1. Key Terms Related to Greetings

Hello: A standard greeting used at any time of day.

Hi: An informal way to say hello.

Good Morning: A greeting used before noon.

Good Afternoon: A greeting used from noon until about 6 PM.

Good Evening: A greeting used after 6 PM.

How are you?: A common question to ask about someone's well-being.

Nice to meet you: A polite expression used when meeting someone for the first time.

2.1.2. Common Phrases and Expressions

"Welcome to our hotel."

"How can I assist you today?"

"It's a pleasure to meet you."

"Have a great day!"

"Is there anything I can help you with?"

2.2. Grammar

2.2.1. Simple Present Tense for Greetings

Statements: "I am happy to meet you." / "We welcome you to our hotel."

Questions: "How are you today?" / "Are you enjoying your stay so far?"

2.2.2. Using Polite Expressions

Politeness: "Would you like some assistance?" / "Can I help you with anything?"

2.2.3. Formal vs. Informal Greetings

Formal: "Good morning, how can I help you today?"

Informal: "Hi, how's it going?"

2.3. Skills

2.3.1. Listening

Listen to various greetings and responses in different contexts. Focus on understanding the tone and appropriateness for different times of the day and formal/informal settings.

2.3.2. Reading

Read sample dialogues and texts that include greetings and introductions. Pay attention to how greetings are used in different situations.

2.3.3. Speaking (Pair Work)

Practice role-playing greeting scenarios with a partner. One person should act as a hotel guest and the other as a staff member. Use formal and informal greetings as appropriate.

2.3.4. Writing

Write a short dialogue or greeting email that includes different forms of greetings and introductions. Practice incorporating polite expressions and appropriate times of day.

❖ TÓM TẮT BÀI 1

Bài học cung cấp các cách chào hỏi, giới thiệu bản thân và người khác, cùng với các quy tắc xã giao cơ bản trong môi trường khách sạn.

❖ CÂU HỎI VÀ TÌNH HUỐNG THẢO LUẬN BÀI 1

Câu hỏi 1. Nêu 3 cách chào hỏi khách hàng vào các thời điểm khác nhau trong ngày.

Câu hỏi 2. Làm thế nào để giới thiệu bản thân với khách một cách chuyên nghiệp?

Câu hỏi 3. Khi khách hỏi tên bạn, bạn sẽ trả lời như thế nào?

Câu hỏi 4. Viết một đoạn ngắn chào đón khách đến khách sạn và giới thiệu bản thân.

BÀI 2. MỘT CÔNG VIỆC MỚI

❖ GIỚI THIỆU BÀI 2

Bài học này tập trung vào việc giới thiệu và mô tả công việc trong môi trường khách sạn, giúp nhân viên hiểu rõ vai trò và trách nhiệm của mình.

❖ MỤC TIÊU BÀI 2

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

➤ **Về kiến thức:**

- Phát triển kỹ năng mô tả công việc
- Nâng cao khả năng hiểu và thực hiện chỉ dẫn
- Rèn luyện kỹ năng giao tiếp trong môi trường làm việc

➤ **Về kỹ năng:**

- Nắm vững từ vựng liên quan đến các vị trí công việc trong khách sạn
- Hiểu rõ cấu trúc câu để mô tả trách nhiệm công việc
- Nắm bắt các quy tắc và quy trình cơ bản 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

❖ NỘI DUNG BÀI 2

2.1. Vocabulary

2.1.1. Key Terms Related to Starting a New Job

Onboarding: The process of integrating a new employee into an organization.

Orientation: Initial training and introduction to the company and its procedures.

Probation Period: A trial period during which an employee's performance is evaluated.

Supervisor: A person who oversees the work of others.

Colleague: A person who works with you; a co-worker.

Responsibilities: Duties or tasks assigned to a job role.

Training: The process of learning the skills needed for a job.

2.1.2. Common Phrases and Expressions

"Welcome to the team!"

"Your first day will involve orientation."

"Please review the company policies."

"Your supervisor will be [Name]."

"Let me know if you have any questions."

2.2. Grammar

2.2.1. Present Continuous Tense for Describing Ongoing Activities

Statements: "I am starting my new job today." / "We are having orientation this week."

Questions: "Are you meeting with your supervisor today?" / "What are you working on during your probation period?"

2.2.2. Using Modal Verbs for Requests and Instructions

Requests: "Could you please review the handbook?" / "Can you attend the training session?"

Instructions: "You should complete the onboarding paperwork." / "You must attend the orientation meeting."

2.2.3. Formal vs. Informal Language

Formal: "You are required to complete the onboarding process before your first day."

Informal: "Just make sure to check out the new employee guide."