|  |  |
| --- | --- |
| BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO**TRƯỜNG ĐẠI HỌC KINH TẾ QUỐC DÂN** | **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM****Độc lập – Tự do – Hạnh phúc** |

**ĐỀ CƯƠNG HỌC PHẦN CHI TIẾT**

***(Ban hành kèm theo quyết định số QĐ/ĐHKTQD, ngày tháng năm 2019)***

**1. THÔNG TIN TỔNG QUÁT (GENERAL INFORMATION)**

|  |  |
| --- | --- |
| ***- Tên học phần (tiếng Việt):***  | **TIẾNG ANH NGÀNH DU LỊCH VÀ KHÁCH SẠN** |
| ***- Tên học phần (tiếng Anh)*** | **ENGLISH FOR** **HOSPITALITY & TOURISM** |
| ***- Mã số học phần*** | **DLLH1106** |
| ***- Thuộc khối kiến thức*** | **Kiến thức ngành** |
| ***- Số tín chỉ*** | **3** |
| ***+ Số giờ lý thuyết*** | **14** |
| ***+ Số giờ thảo luận*** | **24** |
| ***- Các học phần tiên quyết*** | Học phần này được thực hiện sau khi đã kết thúc và đạt các học phần: Kinh tế du lịch. |

**2. THÔNG TIN GIẢNG VIÊN**

**1. TS. Nguyễn Thị Mỹ Hạnh**

Bộ môn: Quản trị dịch vụ Du lịch và Lữ hành

Email: hanhntm@neu.edu.vn

**2.** **ThS. Nguyễn Đức Trọng**

 Điện thoại: 098 886 3039

 Email: nguyenductrongneu@gmail.com

 **3. ThS. Nguyen Thi Phuong Thao**

 Điện thoại:0978 781 945

 Email: thaonp1905@gmail.com

Địa chỉ: Phòng 709 Nhà A1, Đại học Kinh tế quốc dân

**3. MÔ TẢ HỌC PHẦN (COURSE DESCRIPTIONS)**

 **TẢ HỌC PHẦN:**

Học phần Tiếng Anh chuyên ngành Du lịch và Khách sạn cung cấp cho sinh viên vốn từ vựng, các thuật ngữ, khái niệm và một số cấu trúc cơ bản nói chung về du lịch và khách sạn, như: xu hướng phát triển du lịch (du lịch ngách - niche tourism vs. mass tourism), vận chuyển, lưu trú, điểm đến, dịch vụ khách hàng, …

Học phần cũng giúp sinh viên rèn luyện các kỹ năng nghe, nói, đọc, viết bằng Tiếng Anh liên quan đến các nội dung nói trên. Ngoài ra, sinh viên còn được rèn luyện các kỹ năng liên quan đến chuyên môn, nghề nghiệp như: giao tiếp nơi công cộng, xử lý các phàn nàn của khách, đưa ra các lời khuyên, làm việc với các con số, kỹ năng trình bày, kỹ năng trả lời điện thoại.

**4. TÀI LIỆU THAM KHẢO (LEARNING RESOURCES: COURSE BOOKS, REFERENCE BOOKS, AND SOFTWARES)**

**Giáo trình**

Iwonna Dubicka and Margaret O’Keeffe (2013), “*English for International Tourism”,* *Intermediate level*, Pearson Education Limited.

**Tài liệu khác**

1. Harding, K. (1998), “*Going International: English for Tourism”,* Oxford University Press.
2. Christopher St J Yates (1992), “*English in Tourism:* *Check-in”.* Prentice Hall International (UK) Ltd.
3. Trish Stott and Roger Holt, (1991), “*English for Tourism:* *First Class”,* Oxford University Press.
4. Rod Revell Chri Stott (1982), “*Five star: English for the hotel and tourist industry”.* Oxford University Press.
5. Lê Huy Lâm & Phạm Văn Thuận (2001), “*Spoken English for Hotel Staff”,* Nhà Xuất Bản Thành Phố Hồ Chí Minh.
6. Leo Jones (1998), “*English for the travel and tourism industry:* *Welcome”,* Cambridge University Press.
7. Phạm Cao Hoàn (1996), “*Anh ngữ chuyên ngành khách sạn nhà hàng”,* Nhà xuất bản Đà Nẵng.

**5. MỤC TIÊU HỌC PHẦN (COURSE GOALS)**

**Bảng 5.1. Mục tiêu học phần**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Mục tiêu** | **Mô tả** **mục tiêu**  | **Chuẩn đầu ra của Chương trình đào tạo** | **Trình độ năng lực** |
| **[1]** | **[2]** | **[3]** | **[4]** |
| G1 | Nắm vững vốn từ vựng, các thuật ngữ, khái niệm, các cấu trúc ngữ pháp cơ bản về xu hướng phát triển du lịch (du lịch ngách - niche tourism vs. mass tourism), vận chuyển, lưu trú, điểm đến, dịch vụ khách hàng, …Hiểu rõ các tình huống trong các doanh nghiệp lữ hành hay trong các khách sạn. | 1.3.1 | III |
| G2 | Rèn luyện các kỹ năng (nghe, nói, đọc, viết) Tiếng Anh trong du lịch và khách sạn để có thể thực hành trong các tình huống trong các doanh nghiệp lữ hành hay trong các khách sạn; kỹ năng làm việc độc lập và làm việc nhóm. | 2.2.1,2.2.2,2.2.3 | III |
| G3 | Sinh viên thể hiện thái độ học tập và thảo luận tích cực; tăng tính tự tin thông qua những hoạt động và tình huống mà họ sẽ gặp phải trong công việc sau này trong ngành du lịch và khách sạn. | 3.1.1, 3.2.2 | III |

**6. CHUẨN ĐẦU RA HỌC PHẦN (COURSE LEARNING OUTCOMES)**

**Bảng 6.1. Năng lực người học học phần (CLO)**

| **CĐR** | **CLOs**  | **Mô tả năng lực người học** | **Trình độ năng lực** |
| --- | --- | --- | --- |
| **[1]** | **[2]** | **[3]** | **[4]** |
| 1.3.1 | CLO1.1 | Nắm vững vốn từ vựng, các thuật ngữ, khái niệm, các cấu trúc ngữ pháp cơ bản về vận chuyển và lữ hành | III |
| CLO1.2 | Nắm vững vốn từ vựng, các thuật ngữ, khái niệm, các cấu trúc ngữ pháp cơ bản về lưu trú, cơ sở hạ tầng và dịch vụ lưu trú | III |
| CLO1.3 | Nắm vững vốn từ vựng, các thuật ngữ, khái niệm, các cấu trúc ngữ pháp cơ bản về tour du lịch trọn gói (tour du lịch văn hóa, tour du lịch thành phố) | III |
| CLO1.4 | Nắm vững vốn từ vựng, các thuật ngữ, khái niệm, các cấu trúc ngữ pháp cơ bản về du lịch thiên nhiên, lịch trình tour và các điểm địa lý | III |
| CLO1.5 | Nắm vững vốn từ vựng, các thuật ngữ, khái niệm, các cấu trúc ngữ pháp cơ bản về du lịch bằng máy bay | III |
| CLO 1.6 | Nắm vững vốn từ vựng, các thuật ngữ, khái niệm, các cấu trúc ngữ pháp cơ bản về khách sạn, cơ sở hạ tầng, dịch vụ, xu hướng trong khách sạn. |  |
| 2.2.12.2.22.2.3 | CLO2.1 | Kỹ năng Nghe: Sinh viên nghe hiểu những nội dung như: lời khuyên trong lựa chọn phương tiện du lịch, các công việc trong ngành du lịch, các kỳ nghỉ, các phản hồi của khách hàng sau chuyến đi du lịch,… | III |
| CLO2.2 | Kỹ năng Nói: Sinh viên có thể sử dụng một số mẫu câu trong du lịch khách sạn như: các phương tiện vận chuyển, dịch vụ khách hàng, các kỹ năng nghề nghiệp, hướng dẫn viên du lịch, ... | III |
| CLO2.3 | Kỹ năng Đọc: Sinh viên có thể đọc các thông tin tuyển dụng, tình hình phát triển du lịch tại một điểm đến, ngành khách sạn, các xu hướng ẩm thực, ... | III |
| CLO2.4 | Kỹ năng Viết: Sinh viên có thể viết phiếu thông tin hoặc một đoạn văn ngắn về bản thân hay về một đối tượng theo mẫu, đơn xin việc, CV, … | III |
| CLO2.5 | Kỹ năng chuyên môn: xử lý các phàn nàn của khách, thiết kế tour du lịch thành phố, thuyết trình, ... | III |
| 3.1.13.2.2 | CLO 3.1 | Sinh viên thể hiện thái độ học tập và thảo luận tích cực | III |
| CLO 3.2 | Tăng tính tự tin thông qua những hoạt động và tình huống mà họ sẽ gặp phải trong công việc sau này trong ngành du lịch và khách sạn. | III |

**7. ĐÁNH GIÁ HỌC PHẦN (COURSE ASSESSMENT)**

**Bảng 7.1. Đánh giá học phần**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Hình thức đánh giá** | **Nội dung** | **Thời điểm** | **NLNH học phần** | **Tiêu chí đánh giá** | **Tỷ lệ (%)** |
| **[1]** | **[2]** | **[3]** | **[4]** | **[5]** | **[6]** |
| Chuyên cần | Unit 1-6 | Tuần 1-13 | 1.3.1, 2.2.1, 2.2.2, 2.2.3, 3.1.1, 3.2.2 | Đi học đầy đủ, đúng giờĐóng góp ý kiếnĐọc trước bàiLàm bài tập | 10% |
| Bài tập nhóm | Unit 1 | Tuần 2 | 1.3.1, 2.2.1, 2.2.2, 2.2.3, 3.1.1, 3.2.2 | Tham gia làm bài tập nhómBài tập nhóm (nội dung, kỹ năng thuyết trình, trình bày slides) | 5% |
| Unit 2 | Tuần 3 | .3.1, 2.2.1, 2.2.2, 2.2.3, 3.1.1, 3.2.2 | Tham gia làm bài tập nhómBài tập nhóm (nội dung, kỹ năng thuyết trình, trình bày slides) | 5% |
| Unit 4 | Tuần 12-13 | 1.3.1, 2.2.1, 2.2.2, 2.2.3, 3.1.1, 3.2.2 | Tham gia làm bài tập nhómBài tập nhóm (nội dung, kỹ năng thuyết trình, trình bày slides) | 5% |
| Kiểm tra giữa kỳ | Unit 1,2 | Tuần 6  | 1.3.1, 2.2.1, 2.2.2, 2.2.3 | Nội dung, hình thức trình bày | 15% |
| Đánh giá cuối kỳ | Unit 1-5 | Lịch thi học phần | 1.3.1,2.2.1,2.2.2, 2.2.3 | Nội dung, hình thức trình bày | 60% |

**8. KẾ HOẠCH GIẢNG DẠY (LESSON PLAN)**

**8.1. Nội dung giảng dạy**

**UNIT 1 – GETTING THERE**

***Unit Overview:***

This unit provides students with vocabulary, knowledge about transport and travel. Moreover, students will acquire professional skills of dealing with the public and improving a service.

**1.1. Vocabulary**

* Means of transport
* Road, rail, air and sea
* Advantages and disadvantages of each mean of transport
* Service improvement

**1.2. Grammar**

* Multi-word verbs

**1.3. Skills**

* + 1. Listening
* Transport in China
* A difficul situation
	+ 1. Speaking
* Transport in your country
* Customer service manager
* Customer service roleplay
	+ 1. Reading
* Working in the air travel industry
	+ 1. Writing
* Write the minutes of the meeting to be curiculated to the staff members.
	+ 1. Professional skills: Dealing with customer’s problems

**1.4 Case study:** Improve a service

***References:***

Unit 2 – Perter Strutt (2013), “*English for International Tourism”,* Intermediate course book. Intermediate course book, Pearson Education Limited.

**UNIT 2 – ACCOMODATION**

***Unit Overview:***

This unit provides students with vocabulary about types of accomodation, facilities and services. Additionally, one practical skill is delivered to students in this unit is to dealing with complaints. Case study of investigae customer complaints is included in this unit as well.

**2.1. Vocabulary**

* Types of accomodation
* Hotel facilities and services

**2.2. Grammar**

* Model verbs

**2.3. Skills**

* + 1. Listening
* Choosing a hotel: what is important for travellers when they book hotel
* Grading hotels in Spain
* Problems and solutions
	+ 1. Speaking
* Handing problems
	+ 1. Reading
* Accomodation in Spain
	+ 1. Writing

Write a letter of apology

* + 1. Professional skills: Dealing with complaints

**2.4. Case study:** Investigage customer complaints

***References:***

Unit 3 – Perter Strutt (2013), “*English for International Tourism”,* Intermediate course book. Pearson Education Limited.

**UNIT 3 – DESTINATION**

***Unit Overview:***

This unit provides students with vocabulary related to wheather, climate, features and attractions. Furthermore, students will be supplied skills of offering advice.

**3.1. Vocabulary**

* Weather, climate, features and attractions
* Popular tourist destinations

**3.2. Grammar**

* Articles

**3.3. Skills**

* + 1. Listening
* Weather forecasts
* Costa de Sauipe
	+ 1. Speaking

A personal service

Professional advice

* + 1. Reading
* Weather and travel chaos
* Where to go when
	+ 1. Writing
* Write a short description (50-60 words) of the climate in your country.
* Write a review for a travel trade
* Write an email (200-250 words) to your client which summrises the most important advice
	+ 1. Professional skills:
* Offering advice
* Professional advice

**3.4 Case study:** Develop a destination

***References:***

Unit 4 - Perter Strutt (2013), “*English for International Tourism”,* Intermediate course book. Pearson Education Limited.

**UNIT 4 – NICHE TOURISM**

***Unit Overview:***

This unit provides students with vocabulary and situations of niche tourism, sectors in niche tourism. tour itineraries and geography featurers. Besides, students’ skill will be improved in dealing with feagures. A case study of improving client security will be added to more understand about niche tourism.

**4.1. Vocabulary**

* Sectors in niche tourism
* Niche tourism experiences

**4.2. Grammar**

* Verb + infinitive or –ing form

**4.3. Skills**

* + 1. Listening
* Niche opportunities
* Medical tourism statistics
	+ 1. Speaking
* Niche tourismvs mass touirsm
* Sectors in niche tourism
* Dealing with figures and statistics
	+ 1. Reading
* Niche tourism in South Africa
* Medical tourism
	+ 1. Writing
* Describing a niche tourism product
	+ 1. Professional skills: Dealing with figures

***References:***

Unit 6 - Perter Strutt (2013), “*English for International Tourism”,* Intermediate course book. Pearson Education Limited.

**UNIT 5 – RUNNING A HOTEL**

***Unit Overview:***

This unit provides students with vocabulary, skill and case study of running a hotel.

**5.1. Vocabulary**

* -ed/ -ing adjectives

**5.2. Grammar**

* Adjectives ending in *–ing* and *–ed*
* *Have/get* something done

**5.3. Skills**

* + 1. Listening
* A day in the life of a hotel manager
* The hotel inspector
* Hotel statistics
* Kaizen
	+ 1. Speaking
* Inspection criteria
* An inspector call
* Making hotel improvement
	+ 1. Reading
* Have you got what it takes to run a hotel?
* Making presentation
	+ 1. Writing
* Write a report of 200-300 words describing the problems in running this hotel together with your recommendations.
	+ 1. Professional skills: Giving presentations
	1. **Case study:** Transform the team

***References:***

Unit 8 - Perter Strutt (2013), “*English for International Tourism”,* Intermediate course book. Pearson Education Limited.

**UNIT 6 – CUSTOMER SERVICE**

***Unit Overview:***

This unit provides students with vocabulary in customer terms, personal qualities, multi-word verbs. Moreover, students will gain practical skills and situations of handing telephone conversations in particular and customer serivice in general.

**3.1. Vocabulary**

* Personal qualities
* Useful telephone phrases
* Multi-word verbs

**3.2. Grammar**

* Asking questions

**3.3. Skills**

* + 1. Listening
* Customer serivice experiences
* Getting customer feedback
	+ 1. Speaking
* Customer expectations
* Showing you care
* Evaluation feedback
* A feedback questionnaire
* Telephone numbers
* A hotel booking
	+ 1. Reading
* Telephone etiquette
	+ 1. Writing

Write an email replying to guests' complaints

Write a short email to briefly introduce about a hotel

* + 1. Professional skills: Dealing with complaints

**3.4 Case study:** Make a hotel great

***References:***

Unit 9 - Perter Strutt (2013), “*English for International Tourism”,* Intermediate course book. Pearson Education Limited.

**8.2. Kế hoạch giảng dạy**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tuần** | **Nội dung** | **NLNH học phần** | **Hoạt động dạy và học** | **Bài đánh giá** |
| **[1]** | **[2]** | **[3]** | **[4]** | **[5]** |
| 1 + 2 | Unit 1: Getting there | 1.3.12.2.12.2.22.2.33.1.13.2.2 | **Giảng viên*** Giới thiệu học phần, đề cương chi tiết, tài liệu học tập, tài liệu tham khảo, nội quy lớp học, quy định thi, kiểm tra, đánh giá, hướng dẫn kế hoạch học tập, xây dựng các nhóm học tập.
* Thuyết giảng, đàm thoại và giải thích các nội dung của chương.
* PBL
* Đóng vai
* Trả lời các câu hỏi của sinh viên

**Sinh viên:*** Nghiên cứu tài liệu học tập.
* Chuẩn bị trả lời các câu hỏi đàm thoại, PBL
* Thuyết trình

- Chuẩn bị để tham gia đóng vai. |  |
| 3 + 4 | Unit 2: Accomodation | 1.3.12.2.12.2.22.2.33.1.13.2.2 | **Giảng viên*** Thuyết giảng, đàm thoại và giải thích các nội dung của chương.
* PBL
* Chuẩn bị Mini-game
* Trả lời các câu hỏi của sinh viên

**Sinh viên:*** Nghiên cứu tài liệu học tập.
* Chuẩn bị trả lời các câu hỏi đàm thoại, PBL

- Tham gia game. |  |
| 5 + 6 | Unit 3: Destination  | 1.3.12.2.12.2.22.2.33.1.13.2.2 | **Giảng viên*** Thuyết giảng, đàm thoại và giải thích các nội dung của chương.
* PBL
* Chuẩn bị Mini-test
* Trả lời các câu hỏi của sinh viên

**Sinh viên:*** Nghiên cứu tài liệu học tập.
* Chuẩn bị trả lời các câu hỏi đàm thoại, PBL

- Tham gia test |  |
| 7 + 8 | Unit 4: Niche tourism | 1.3.12.2.12.2.22.2.33.1.13.2.2 | **Giảng viên*** Thuyết giảng, đàm thoại và giải thích các nội dung của chương.
* PBL
* Trả lời các câu hỏi của sinh viên

**Sinh viên:*** Nghiên cứu tài liệu học tập.
* Chuẩn bị trả lời các câu hỏi đàm thoại, PBL

- Thuyết trình. |  |
| 9 + 10 | Unit 5: Running a hotel | 1.3.12.2.12.2.22.2.33.1.13.2.2 | **Giảng viên*** Thuyết giảng, đàm thoại và giải thích các nội dung của chương.
* PBL
* Đưa ra yêu cầu đóng vai, thuyết trình
* Trả lời các câu hỏi của sinh viên

**Sinh viên:*** Nghiên cứu tài liệu học tập.
* Chuẩn bị trả lời các câu hỏi đàm thoại, PBL

- Tham gia đóng vai, thuyết trình |  |
| 11 + 12  | Unit 6 : Customer service | 1.3.12.2.12.2.22.2.33.1.13.2.2 | **Giảng viên*** Thuyết giảng, đàm thoại và giải thích các nội dung của chương.
* PBL
* Đưa ra yêu cầu đóng vai
* Trả lời các câu hỏi của sinh viên

**Sinh viên:*** Nghiên cứu tài liệu học tập.
* Chuẩn bị trả lời các câu hỏi đàm thoại, PBL

- Tham gia đóng vai |  |
| 13 | Review |  |  |  |

**9. QUY ĐỊNH CỦA HỌC PHẦN (COURSE REQUIREMENTS AND EXPECTATION)**

**9.1 Quy định về tham gia**

1. Sinh viên có trách nhiệm tham dự đầy đủ các buổi học, các buổi kiểm tra và làm bài tập nhóm

2. Đi học đầy đủ đúng giờ, chấp hành các quy định của lớp học và của nhà trường

3. Thực hiện đúng các yêu cầu của giảng viên

**9.2 Quy định về hành vi**

- Học phần được thực hiện trên nguyên tắc tôn trọng người học và người dạy. Mọi hành vi làm ảnh hưởng đến quá trình giảng dạy và học tập đều bị nghiêm cấm.

- Tuyệt đối không làm ồn, gây ảnh hưởng đến người khác trong quá trình giảng dạy

- Tuyệt đối không được ăn uống, nhai kẹo cao su, sử dụng các thiết bị như điện thoại, máy nghe nhạc trong giờ học

- Không sử dụng máy tính xách tay, máy tính bảng, điện thoại trong giờ học, trừ các trường hợp được sự cho phép của giảng viên

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Xác nhận của Trường** | **Trưởng Bộ môn** | **Giảng viên** |