

TRƯỜNG ĐẠI HỌC QUỐC TẾ HỒNG BANG
VIỆN KINH DOANH VÀ QUẢN LÝ
NGÀNH DU LỊCH

ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT

Học phần: TIẾNG ANH CN NHÀ HÀNG & CUNG
CẤP DV ĂN UỐNG

Mã học phần: 02499

Trình độ đào tạo: Đại học

(Áp dụng từ năm học 2017-2018)



ĐỀ CƯƠNG HỌC PHẦN

- 1. Tên học phần: Tiếng Anh CN nhà hàng & cung cấp DV ăn uống – English for restaurant & catering**
- 2. Mã học phần: 02499**
- 3. Số tín chỉ: 3(3,0,6)**
- 4. Phân bổ thời gian**
 - Lý thuyết: 45 tiết
 - Thực hành: 0 tiết
- 5. Điều kiện tiên quyết: Không**
- 6. Mô tả vắn tắt nội dung học phần**

Thông qua các tình huống tiêu biểu với các hoạt động chuyên nghiệp trong lĩnh vực kinh doanh khách sạn - nhà hàng và dịch vụ ăn uống cung cấp cho sinh viên những thuật ngữ và khái niệm thông dụng nhất. Sau khi hoàn tất học phần sinh viên có khả năng củng cố và mở rộng kiến thức chuyên ngành và nâng cao kỹ năng giao tiếp cho người học giúp họ làm việc hiệu quả trong môi trường kinh doanh khách sạn - nhà hàng quốc tế với các loại hình cung cấp sản phẩm dịch vụ đa dạng thông qua các hoạt động nghiên cứu như: nghề nghiệp trong ngành nhà hàng, các loại hình ẩm thực, các cơ sở tiện nghi vật chất ở khách sạn - nhà hàng, giao tiếp với khách thuộc mọi giới trong xã hội....

7. Mục tiêu học phần

Kiến thức: Trang bị cho người học kiến thức và thuật ngữ tiếng Anh chuyên ngành sử dụng trong ngành nhà hàng và cung ứng dịch vụ ăn uống.

Kỹ năng: Phần kỹ năng sẽ giúp sinh viên nắm bắt và sử dụng những thuật ngữ ứng dụng vào công việc tại bộ phận F&B trong khách sạn hay trong một mô hình nhà hàng riêng rẽ.

Thái độ

- Có ý thức tổ chức kỷ luật tốt, có tinh thần trách nhiệm và ý thức làm việc nghiêm túc trong công việc được giao cũng như với các đồng nghiệp.

- Có ý thức rèn luyện khả năng nắm bắt tâm lý khách hàng và kỹ năng giao tiếp tốt.

- Tự tin, cẩn thận và kiên nhẫn.
- Có đạo đức nghề nghiệp, tính chuyên nghiệp, trung thực, có trách nhiệm.

8. Yêu cầu đối với sinh viên

- Phải nghiên cứu trước giáo trình, chuẩn bị các ý kiến hỏi, đề xuất khi nghe giảng;
- Suru tâm, nghiên cứu các tài liệu có liên quan đến nội dung của từng phần, từng chương, mục hay chuyên đề theo sự hướng dẫn của giảng viên.
- Tham dự đầy đủ các giờ giảng của giảng viên và các buổi tổ chức thảo luận dưới sự hướng dẫn và điều khiển của giảng viên theo quy chế.

9. Phân bổ thời gian và nội dung chi tiết học phần

9.1 Phân bổ thời gian

TT	NỘI DUNG	Lý thuyết	Thảo luận	Thực hành	Tự học
1	Chương 1 Dealing with Incoming call	4			8
2	CHƯƠNG 2 Taking reservations	3			6
3	CHƯƠNG 3 Dealing with booking enquiries	4			8
4	CHƯƠNG 4 Correspondence Writing a good business email Greetings and endings	4			8
5	CHƯƠNG 5 Dealing with check-in problems	4			8
6	CHƯƠNG 6 Explaining how things work in the hotel room	4			8
7	CHƯƠNG 7 Serving drink	4			8
8	CHƯƠNG 8 Food service Learn the menu Talking about quantity	4			8
9	CHƯƠNG 9 Meeting customers' needs	4			8
10	READING 1 Food & Nutrition	2			4
11	READING 2 ESSENTIAL NUTRIENTS	2			4

12	READING 3 FOOD GROUPS	2			4
13	READING 4 FOOD PRESERVATION	2			4
14	READING 5 COOKING	2			4
	Kiểm tra				
	Thi				
	TỔNG CỘNG	45	0	0	90

9.2 Nội dung chi tiết học phần

Chương 1: Dealing with Incoming calls

Situations/ Functions:

- Receiving incoming calls
- Taking messages
- Dealing with requests
- **1.1 LISTENING**
 - 1.1.1 Working in front office

1.1.2 Customer requests

1.2. LANGUAGE & ACTIVITY PRACTICE

- **READING 1: Food & Nutrition**
(Extract from English for Nutrition & Food Sciences)
READING + LANGUAGE PRACTICE

Chương 3: Taking reservations

Situations/ Functions:

- Taking a room reservation
- Confirming the details of bookings
- Changing and canceling reservations
- 3.1 **LISTENING:**
 - 3.1.1 Giving information

3.1.2 Services and facilities

3. 2. LANGUAGE & ACTIVITY PRACTICE

Chương 4: Dealing with booking enquiries

Situations/ Functions:

- Turning down bookings
- Giving explanations
- Suggesting alternatives
- 4.1 . **LISTENING:**

4.1.1. Dealing with booking enquiries

- 4.1.2 Suggesting alternatives

4. 2. LANGUAGE & ACTIVITY PRACTICE

Chương 5 : Correspondence

Situations/ Functions:

- Writing letters and e mails to customers
- Responding to e mails and voice mail
- Suggesting alternatives

5.1. LISTENING:

5.1.1. Customer messages

5. 2. LANGUAGE & ACTIVITY PRACTICE

5.3. WRITING : LETTERS AND EMAILS (Homework)

READING 2: ESSENTIAL NUTRIENTS

(Extract from English for Nutrition & Food Sciences)

READING + LANGUAGE PRACTICE

Chương 7 : Dealing with check-in problems

Situations/ Functions:

- Managing customers on reception
- Finding solutions for problems
- Dealing with guests' special needs

7.1. LISTENING:

7.1.1. Problems at check-in

- 7.1.2 Dealing with special needs
- **7.2. LANGUAGE & ACTIVITY PRACTICE**

READING 2: ESSENTIAL NUTRIENTS

(Extract from English for Nutrition & Food Sciences)

READING + LANGUAGE PRACTICE

Chương 8: Explaining how things work in the hotel room

Situations/ Functions:

- Helping guests with the room facilities
- Practicing some useful talk

8.1. LISTENING:

8.1.1. How things work

- 8.1.2 Small talks
- **8.2. LANGUAGE & ACTIVITY PRACTICE**

Chương 9: Serving drinks

Situations/ Functions:

- Interacting with customers in the bar and restaurant
- Talking about drinks

9.1. LISTENING:

9.1.1. A busy night in the bar

- 9.1.2 Drinks at the table
- **9.2. LANGUAGE & ACTIVITY PRACTICE**
- **READING 3 : FOOD GROUPS**

(Extract from English for Nutrition & Food Sciences)

READING + VOCABULARY & LANGUAGE PRACTICE

Chương 10: Food service

Situations/ Functions:

- Taking customers' orders
- Explaining what's in dishes
- Talking about cheeses and coffee

10.1. LISTENING:

10.1.1. Are you ready to order?

- 10.1.2 Dessert and coffee
- **10.2. LANGUAGE & ACTIVITY PRACTICE**
- **READING 4: FOOD PRESERVATION**

(Extract from English for Nutrition & Food Sciences)

- **READING + VOCABULARY & LANGUAGE PRACTICE**

Chương 14: Meeting customers' needs

Situations/ Functions:

- Dealing with customers' needs
- Talking about customer care and customer service

14.1. LISTENING:

- 14.1.1. We're here to help you
- 14.1.2 Customer care and customer service
- **14.2. LANGUAGE & ACTIVITY PRACTICE**
- **READING 5: COOKING**

(Extract from English for Nutrition & Food Sciences)

READING + VOCABULARY & LANGUAGE PRACTICE

10. Phương pháp giảng dạy

- Bài giảng và minh họa
- Tương tác và trao đổi
- Nghiên cứu và trình bày

11. Cách thức đánh giá học phần

11.1 Hình thức tổ chức thi kết thúc học phần: Trắc nghiệm

11.2 Cách thức tính điểm học phần: Điểm học phần là tổng hợp của 02 điểm thành phần:

- Điểm quá trình: 50%
- Điểm thi kết thúc học phần: 50%

11.3 Thang điểm:

Thang điểm 10 làm tròn đến một chữ số thập phân.

12. Tư vấn và hướng dẫn người học:

- Trực tiếp tại lớp.
- Gián tiếp qua điện thoại hoặc email:
 - o 0988512342
 - o hoalt@hiu.vn

13. Trang thiết bị dạy và học:

- Projector
- Màn hình
- Micro
- Loa

14. Tài liệu học tập:

Tài liệu chính

[[1] Trish Stott & Alison Pohl, 2008, Highly Recommended 2- Intermediate, Oxford

[2] English for Nutrition & Food Sciences, 2008, Foreign Language Department, University of Technology

Tài liệu tham khảo

[1] TS. Phan Thị Minh Châu (chủ biên), PGS. TS. Nguyễn Thị Liên Diệp, TS. Phạm Xuân Lan, TS. Hoàng Lâm Tịnh, Th.S Phạm Văn Nam, Quản trị học, NXB Phương Đông, 2012.

[1] Robin Walker & Keith Harding, 2006, Tourism 1 Provision, Oxford

[2] Lingheed, 2004, New TOEIC Tests Introductory- Intermediate, Longman

[3] Donald Adamson, 2000, International Hotel, Prentice hall

[4] Neil Mc Burney, 2001, Tourism, Prentice hall

[5] Dennis C. Foster, Macmillan, 2000, An Introduction to Travel & Tourism, McGraw- Hill

Tp.HCM, ngày 08 tháng 01 năm 2016

Trưởng Khoa/Viện

Trưởng Bộ môn/Ngành

Người biên soạn