

ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN

1. THÔNG TIN CHUNG (General information):

- Tên học phần (*tiếng Việt*) : Tiếng Anh chuyên ngành khách sạn
- Tên học phần (*tiếng Anh*) : Hotel English
- Mã học phần : HM3017
- Trình độ : Đại học
- Loại học phần ☐ Bắt buộc ☐ Tự chọn
- Thuộc thành phần ☐ Kiến thức giáo dục đại cương
☐ Kiến thức cơ sở khối ngành
☐ Kiến thức cơ sở ngành
☒ Kiến thức ngành / chuyên ngành
☐ Kiến thức cuối khoá
- Khoa, Bộ môn phụ trách : Du lịch
- Số tín chỉ : 4 (4, 0, 8)
(*Lý thuyết, thực hành, Tự học*)
- Phân bổ thời gian - Lên lớp (lý thuyết): 60 giờ
- Làm việc nhóm, thực hành, thảo luận: 0 giờ
- Tự học, tự nghiên cứu: 140 giờ
- Học phần tiên quyết : Không
- Học phần học trước : Không
- Học phần song hành : Không

2. MÔ TẢ HỌC PHẦN (Course description):

Học phần thuộc khối kiến thức chuyên ngành, được thiết kế nhằm trang bị cho người học kiến thức và thuật ngữ tiếng Anh chuyên ngành sử dụng trong ngành khách sạn. Phần kỹ năng sẽ giúp sinh viên nắm bắt và sử dụng những thuật ngữ ứng dụng vào công việc tại các bộ phận trong khách sạn.

3. MỤC TIÊU HỌC PHẦN (Course objectives):

Sau khi hoàn thành học phần này, sinh viên có:

Ký hiệu (Ox)	Mục tiêu học phần
Kiến thức	
O1	Hiểu các thuật ngữ và khái niệm thông dụng nhất, vận dụng từ vựng, mẫu câu trong ngành khách sạn, sử dụng và phát triển kiến thức về văn phạm, cấu trúc câu.
Kỹ năng	
O2	Vận dụng kỹ năng nghe, nói, đọc, viết để nắm ý chính, giao tiếp, ghi chú các nội dung và thông tin quan trọng theo chủ đề khách sạn.
Mức tự chủ và trách nhiệm	
O3	Phát huy tinh thần tự học và tự nghiên cứu. Có ý thức rõ ràng về mục đích ứng dụng của môn học này để phát triển cho bản thân và cho cộng đồng nói chung.

4. CHUẨN ĐẦU RA CỦA HỌC PHẦN (*Course learning outcomes - CLOs*)

Ox	CLOx	PLOx
Kiến thức		
O1	CLO1: Nhớ các thuật ngữ và khái niệm tiếng Anh thông dụng nhất trong ngành khách sạn. CLO2: Biết vận dụng từ vựng, mẫu câu trong ngành khách sạn, sử dụng và phát triển kiến thức về văn phạm, cấu trúc câu.	PLO3 PLO4
Kỹ năng		
O2	CLO3: Biết vận dụng kỹ năng nghe như nắm được ý chính, nghe từ file MP3 của các chủ đề trong ngành khách sạn, và vận dụng tại nơi làm việc và giao tiếp với khách. CLO4: Biết vận dụng tiếng Anh vào kiến thức chuyên ngành khách sạn vào công việc chuyên môn thông qua kỹ năng nói theo các chủ đề trong ngành khách sạn, và vận dụng tại nơi làm việc và giao tiếp với khách. CLO5: Biết vận dụng tiếng Anh vào kiến thức chuyên ngành khách sạn vào công việc chuyên	PLO7 PLO11 PLO12

	môn thông qua kỹ năng đọc các chủ đề khách sạn như đọc nhanh lấy ý chính, những cụm từ chuyên ngành ẩm thực. CLO6: Biết vận dụng tiếng Anh vào kiến thức chuyên ngành khách sạn vào công việc chuyên môn thông qua kỹ năng viết như vận dụng từ vựng mới làm thành câu, đoạn văn làm bài tập theo chủ đề khách sạn, trả lời thư của khách, viết CV, Cover letters.	
Mức tự chủ và trách nhiệm		
O3	CLO7: Có ý thức tự học và tự nghiên cứu, có thái độ tự tin và linh hoạt trong giao tiếp, có trách nhiệm trong làm việc nhóm tại lớp và tại nơi làm việc.	PLO10

5. NỘI DUNG HỌC PHẦN (Contents of course)

(có thể theo bài giảng hoặc theo chương nhưng bài giảng tốt hơn)

5.1. Lý thuyết: 60 (1 buổi/ 4 tiết)

Số TT	Nội dung (Tên bài giảng)	Số giờ				TỔNG
		Lý thuyết	Thảo luận nhóm	Tự học	Khác (nếu có)	
Bài 1	Chapter 0- Giới thiệu về môn học - Giới thiệu về giảng viên giảng dạy. - Giới thiệu về thời lượng môn học. - Giới thiệu về giáo trình giảng dạy. - Giới thiệu về phương pháp đánh giá môn học. - Giới thiệu về nội quy lớp học. - Giới thiệu về phương pháp học tập. Unit 1: Phone inquiries - Accommodations & facilities - Locations Phone reservations	4	5	4.4		13.4
Bài 2	Unit 2: Drivers, Doormen & Bellhops. - Airport pickup - Receiving guests - Carrying luggage	4	5	4.4		13.4

		Số giờ				
Số TT	- Hailing taxi Nội dung (Tên bài giảng)					TỔNG G
Bài 3	Unit 3: Reception - Hotel check-in - Safe-deposit boxes - Handling messages	4	5	4. 4		13.4
Bài 4	Unit 4: Amenities - Electric appliances - Bathroom - Other amenities - Mini test 1	4	5	4. 4		13.4
Bài 5	Unit 5: Requests for Services - Housekeeping & Laundry - Bellhop service - Switchboard - The Front Desk	4	5	4. 4		13.4
Bài 6	Unit 6: Directions - Direction inside and outside the hotel - Places to visit	4	5	4. 4		13.4
Bài 7	<u>Review sections</u> Unit 7 : Tour Planning - Tour arrangements - Restaurant recommendations - Bike rentals	4	5	4. 4		13.4
Bài 8	Thực hành nói các chủ đề đã học + Midterm test	4	5	4. 4		13.4
Bài 9	Unit 8: Handling Complaints - Amenity complaints Complaint solutions	4	5	4. 4		13.4

		Số giờ				
Bài 10 Số TT	<u>Review sections</u> Nội dung Thực hành nói các chủ đề đã học Unit 9: Restaurant (Tôn học Giảng) - Reservations - Greeting guests - Bar & food orders - Serving customers	4	5	4. 4		TỔNG G 13.4
Bài 11	Unit 10: Business center/ Event Planning - Business center hours & services Meetings and banquets	4	5	4. 4		13.4
Bài 12	Unit 11: Small Talk - Popular night markets - Local festivals - Tours of Kenting + mini test 2	4	5	4. 4		13.4
Bài 13	Unit 12: Paying the Bill - Hotel checkout Asking about and paying the bill	4	5	4. 4		13.4
Bài 14	Unit 13: Emergencies - Emergency situations and announcements - Sick or injured guests	4	5	4. 4		13.4
Bài 15	<u>Review sections</u> Unit 14: Job Interviewing - Interview questions - Making a good impression Résumés & cover letters.	4	4	4. 4		13.4

		Số giờ				
TỔNG Số TT	Nội dung (Tên bài giảng)	60	74	66		TỔNG Số G

6. PHƯƠNG PHÁP DẠY - HỌC (*Teaching – Learning methods*):

6.1. Phương pháp giảng dạy:

- Lý thuyết: Thuyết giảng, Hỏi đáp, và phương pháp đóng vai (Role Play)

6.2. Phương pháp học:

- Lý thuyết: Người học đọc tài liệu trước ở nhà, làm bài tập, đọc thêm nhiều tài liệu tham khảo để hiểu rõ vấn đề, nắm rõ nội dung chính của từng bài giảng và thực tế vận dụng lý thuyết hiện nay.

7. TÀI LIỆU DẠY - HỌC, THAM KHẢO (*Learning materials*)

7.1. Tài liệu dạy học:

[1] LIVEABC, (2010): *Hotel English- A Hands-On Course for Hotel Professionals*, Nhà xuất Bản Tổng Hợp TPHCM- Nhan Tri Viet Co., Ltd. Vietnam.

7.2. Tài liệu tự học và tham khảo:

- [1] Moll, H. & Phillips, T. (2009) *English for tourism and Hospitality in higher Education studies*. Reading: Garnet Education.
- [2] Keith Harding (1998). *Going International-English for tourism*. Oxford University Press.
- [3] McBurney, N (1996). *Tourism*. New Jersey: prentice Hall.
- [4] Business Insider (2019), What First, Business, And Economy Classes Are Like On Emirates. Link: <https://www.youtube.com/watch?v=q8u3-3Y1xno>
- [5] Kara and Nate (2019). 119 Day Cruise AROUND THE WORLD | MSC Magnifica Full Ship Tour. Link: <https://www.youtube.com/watch?v=VAmtB1IMbPI>.
- [6] DownielLive (2020), 46 hrs in Amtrak Sleeper Car - Chicago to Seattle on the Empire Builder. Link: <https://www.youtube.com/watch?v=qIxx6R9iSjg>.
- [7] Touropia (2018). 10 Best Places to Visit in Vietnam - Travel Video. Link: <https://www.youtube.com/watch?v=3M0TmN2TsK4>.

7.3. Phần mềm, công cụ hỗ trợ bài tập hoặc thực hành

- [1] Máy tính, máy chiếu, micro, loa, bảng, viết
- [2] Tài liệu biên soạn trên Microsoft Powerpoint, sách, file nghe MP3, Video clips.
- [3] Elearning.hiu.vn
- [4] Classroom.google.com.

8. PHƯƠNG PHÁP KIỂM TRA, ĐÁNH GIÁ (*Testing and assessment methods*)

8.1. Thang điểm đánh giá:

Điểm học phần được chấm theo thang điểm 10, làm tròn với một chữ số thập phân (đến 0,1) và xếp loại điểm chữ như sau:

Loại	Thang điểm 10	Điểm chữ	Quy đổi thang điểm 4
Đạt (các học phần được tính vào điểm trung bình học tập)	8,5 – 10	A	4
	7,0 – 8,4	B	3
	5,5 – 6,9	C	2
	4,0 – 5,4	D	1
Đạt (các học phần chỉ yêu cầu đánh giá “Đạt” và không tính điểm trung bình học tập)	Từ 5,0 trở lên	P	
Không đạt	< 4,0	F	0

8.2. Phương pháp kiểm tra đánh giá tự học:

Hoạt động	Hình thức đánh giá	Công cụ đánh giá	Tỷ lệ %
Hoàn thành bài tập theo nhóm	Chấm bài tập	Rubric 1	100%

8.3. Phương pháp đánh giá học phần:

Nội dung đánh giá		Hình thức đánh giá	Công cụ đánh giá	Tỷ lệ %
Đánh giá quá trình	Chuyên cần	Điểm danh, ý thức học tập	Rubric 1	10%
	Kiểm tra thường xuyên	Trắc nghiệm	Rubric 2 Rubric 3	30%
		Làm bài tập cá nhân		
		Kết quả tự học		
Kết thúc học phần	Thi	Trắc nghiệm	Rubric 3	60%

9. MA TRẬN (*Matrix*):

❖ Ma trận tương thích chuẩn đầu ra của học phần và chuẩn đầu ra của chương trình đào tạo:

Chuẩn đầu ra của học phần (CLOs)	Chuẩn đầu ra chương trình đào tạo (PLOs)											
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)
CLO1			P	P								

Chuẩn đầu ra của học phần (CLOs)	Chuẩn đầu ra chương trình đào tạo (PLOs)											
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)
CLO2			P	P								
CLO3							H			P	P	P
CLO4							H			P	P	P
CLO5							H			P	P	P
CLO6							H			P	P	P
CLO7										P		

Ghi chú: các ký tự trong các ô thể hiện

P: Đóng góp một phần cho chuẩn đầu ra

Partial supported

S: Đóng góp cho chuẩn đầu ra

Supported

H: Đóng góp quan trọng cho chuẩn đầu ra

Highly supported

Đề trống ô, nếu học phần không có đóng góp cho chuẩn đầu ra tương ứng

10. RUBRIC / THANG ĐIỂM ĐÁNH GIÁ (*Scoring guide/Rubric*):

Rubric 1: Điểm danh, đánh giá điểm chuyên cần và tham gia hoạt động học tập

Tiêu chí đánh giá	Mức độ đạt chuẩn quy định					Trọng số
	MỨC F (0-3.9)	MỨC D (4.0-5.4)	MỨC C (5.6-6.9)	MỨC B (7.0-8.4)	MỨC A (8.5-10)	
Chuyên cần đến lớp	Không đi học (<30%)	Đi học không chuyên cần (<50%)	Đi học khá chuyên cần (<70%)	Đi học chuyên cần (<90%)	Đi học đầy đủ, rất chuyên cần (100%)	50%
Đóng góp tại lớp	Không tham gia hoạt động gì tại lớp.	Hiếm khi tham gia phát biểu đóng góp cho bài học tại lớp. Đóng	Thỉnh thoảng tham gia phát biểu, trao đổi ý kiến tại lớp. Phát	Thường xuyên phát biểu, trao đổi ý kiến liên quan tới bài học. Các đóng	Thường xuyên phát biểu, trao đổi ý kiến liên quan tới bài học.	50%

		góp không hiệu quả.	biểu ít khi có hiệu quả.	góp cho bài học là hiệu quả.	Các đóng góp cho bài học là hiệu quả.	
--	--	---------------------	--------------------------	------------------------------	---------------------------------------	--

Rubric 2: Đánh giá kết quả tự học – Bài tập cá nhân (kiểm tra thường xuyên).

Tiêu chí đánh giá	Mức độ đạt chuẩn quy định					Trọng số
	MỨC F (0-3.9)	MỨC D (4.0-5.4)	MỨC C (5.6-6.9)	MỨC B (7.0-8.4)	MỨC A (8.5-10)	
Nộp bài tập	Không nộp bài tập	Nộp bài tập 70% số lượng bài tập được giao. Chưa đúng thời gian quy định.	Nộp bài tập đầy đủ (100% số lượng bài tập được giao). Một số bài tập nộp chưa đúng thời gian quy định.	Nộp bài tập đầy đủ (100% số lượng bài tập được giao). Hầu hết bài tập nộp đúng thời gian quy định.	Nộp bài tập đầy đủ (100% số lượng bài tập được giao). Đúng thời gian quy định.	20%
Trình bày bài tập	Không có bài tập	Bài tập trình bày lộn xộn, không đúng yêu cầu về trình bày (font chữ, cỡ chữ, giãn dòng). Hình vẽ, bảng biểu sử dụng trong bài tập không phù hợp.	Bài tập trình bày đúng yêu cầu (font chữ, cỡ chữ, giãn dòng). Hình vẽ, bảng biểu sử dụng trong bài tập rõ ràng, phù hợp. Còn một số lỗi nhỏ về trình bày (lỗi chính tả, nhầm lẫn ghi chú, kích thước).	Bài tập trình bày đẹp, đầy đủ, đúng yêu cầu (font chữ, cỡ chữ, giãn dòng). Hình vẽ, bảng biểu sử dụng trong bài tập rõ ràng, phù hợp. Ghi chú, giải thích đầy đủ, hợp lý.	Bài tập trình bày đẹp, đầy đủ, đúng yêu cầu (font chữ, cỡ chữ, giãn dòng). Hình vẽ, bảng biểu sử dụng trong bài tập rõ ràng, khoa học. Ghi chú, giải thích cụ thể, hợp lý.	20%
Nội dung bài tập	Không có bài tập	Nội dung bài tập không đầy đủ, một số	Nội dung bài tập đầy đủ, đúng với yêu cầu	Nội dung bài tập đầy đủ, hợp lý, đúng theo yêu cầu	Nội dung bài tập đầy đủ, hợp lý, đúng theo	40%

		không đúng theo yêu cầu nhiệm vụ.	nhiệm vụ nhưng chưa hợp lý. Còn một số sai sót trong tính toán.	nhiệm vụ. Tính toán đúng, rõ ràng.	yêu cầu nhiệm vụ. Tính toán logic, chi tiết và rõ ràng, hoàn toàn hợp lý.	
Phối hợp nhóm	Không bao giờ phối hợp, hợp tác với nhóm.	Hiếm khi hợp tác, phối hợp làm việc nhóm.	Hợp tác, phối hợp với nhóm. Thỉnh thoảng tôn trọng và chia sẻ kinh nghiệm từ các thành viên khác của nhóm.	Hợp tác, phối hợp với nhóm. Thường xuyên tôn trọng và chia sẻ kinh nghiệm từ các thành viên khác của nhóm.	Hợp tác, phối hợp với nhóm. Luôn tôn trọng và chia sẻ kinh nghiệm từ các thành viên khác của nhóm.	20%

Rubric 3: Thang điểm chấm bài thi trắc nghiệm cuối kỳ

Thang điểm chấm bài thi trắc nghiệm (theo thang điểm 10) được thiết kế theo mẫu

Số câu đúng	Mức điểm Thang điểm 10	Ghi chú
63 - 70	9 - 10	Mỗi câu đúng tương ứng 1/7 điểm
56 - 63	8 - 9	Mỗi câu đúng tương ứng 1/7 điểm
49 - 56	7 - 8	Mỗi câu đúng tương ứng 1/7 điểm
42 - 49	6 - 7	Mỗi câu đúng tương ứng 1/7 điểm
35 - 42	5 - 6	Mỗi câu đúng tương ứng 1/7 điểm
28 - 35	4 - 5	Mỗi câu đúng tương ứng 1/7 điểm
21 - 28	3 - 4	Mỗi câu đúng tương ứng 1/7 điểm
14 - 21	2 - 3	Mỗi câu đúng tương ứng 1/7 điểm
7 - 14	1 - 2	Mỗi câu đúng tương ứng 1/7 điểm
1 - 7	0 - 1	Mỗi câu đúng tương ứng 1/7 điểm

11. HOẠT ĐỘNG HỖ TRỢ CỦA GIẢNG VIÊN VÀ TRỢ GIẢNG (*Student support*)

- Giảng viên sẽ giải đáp tất cả các thắc mắc của học viên liên quan đến môn học.
- Sinh viên có thể gửi email qua địa chỉ phuongntm2@hiu.vn. hoặc gặp trực tiếp giảng viên vào ngày thứ hàng tuần tại Văn phòng khoa ...

Tp.HCM, ngày tháng năm 202

Trưởng Khoa

P. Trưởng Bộ môn

Người biên soạn