

## CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO TRÌNH ĐỘ THƯỜNG XUYÊN

<b>Tên nghề</b>	: DỊCH VỤ NHÀ HÀNG.
<b>Trình độ</b>	: Thường xuyên.
<b>Đối tượng tuyển sinh</b>	: Người học đủ từ 15 tuổi trở lên có trình độ học vấn và sức khỏe phù hợp với nghề cần học.
<b>Số môn học/mô đun</b>	: 02.
<b>Thời gian đào tạo</b>	: 2 tháng.

### I. MỤC TIÊU ĐÀO TẠO

#### 1. Về kiến thức, kỹ năng, năng lực tự chủ và trách nhiệm

##### a. Về kiến thức:

- Mô tả được vị trí, chức năng, nhiệm vụ chung, mối quan hệ của các bộ phận trong nhà hàng, khách sạn và các cơ sở kinh doanh ăn uống khác.
- Mô tả được quy trình về tổ chức, đón tiếp và phục vụ khách trong các nhà hàng.
- Nhận biết được các hình thức phục vụ.
- Liệt kê được các loại trang thiết bị, dụng cụ chủ yếu tại nhà hàng và công dụng của chúng.
- Trình bày các nguyên tắc bảo đảm vệ sinh an toàn thực phẩm.
- Biết được các kiến thức bổ trợ nghề nghiệp như: ngoại ngữ, kỹ năng giao tiếp ứng xử, kỹ năng chăm sóc khách hàng.

##### b. Về kỹ năng

- Thao tác đúng yêu cầu kỹ thuật trong việc bày bàn ăn, phục vụ bữa ăn.
- Thực hiện được các kỹ năng nghề nghiệp trong việc tổ chức, đón tiếp, phục vụ khách, xử lý các tình huống phát sinh.
- Giao tiếp trôi chảy, hiệu quả với khách bằng tiếng Việt và tiếng Anh ở trình độ giao tiếp cơ bản.
- Xử lý được các tình huống phát sinh trong quá trình phục vụ khách đảm bảo hài lòng khách hàng và cân đối quyền lợi của doanh nghiệp.
- Thực hiện được các biện pháp vệ sinh trong quá trình chuẩn bị và phục vụ khách ăn uống.

##### c. Về năng lực tự chủ và trách nhiệm

- Phối hợp với các đồng nghiệp trong bộ phận để tổ chức đón tiếp khách,

tiếp nhận yêu cầu của khách, chuyển yêu cầu của khách đến các bộ phận liên quan một cách chính xác và phục vụ khách đúng quy trình phù hợp, đúng thời gian quy định và đảm bảo an toàn.

- Làm việc độc lập, làm việc theo nhóm; có đạo đức, sức khỏe, lương tâm nghề nghiệp, có ý thức kỷ luật, tác phong công nghiệp.

- Tìm được việc làm, tự tạo việc làm hoặc tiếp tục học lên trình độ cao hơn sau khi tốt nghiệp.

## 2. Cơ hội việc làm

Sau khi hoàn thành chương trình đào tạo thường xuyên nghề Dịch vụ Nhà hàng, người học có thể đảm đương vị trí nhân viên phục vụ tại các Nhà hàng.

## II. THỜI GIAN CỦA KHÓA HỌC

1. Tổng thời gian toàn khóa: 02 tháng.

2. Thời gian học tập: 7.5 tuần. Trong đó:

a. Thời gian giảng dạy: 200 giờ.

- Thời gian giảng dạy lý thuyết: 39 giờ.

- Thời gian giảng dạy thực hành: 161 giờ.

b. Thời gian kiểm tra kết thúc mô đun: 10 giờ.

c. Thời gian cho các hoạt động chung: 0.5 tuần.

## III. DANH MỤC MÔ ĐUN VÀ PHÂN BỐ THỜI GIAN

Mã MĐ	Nội dung	Thời gian thực học			Kiểm tra*
		Tổng số	LT	TH	
MĐ 01	Nghiệp vụ bàn	170	32	138	8
MĐ 02	Tiếng anh giao tiếp	30	7	23	2
<b>Tổng cộng</b>		<b>200</b>	<b>39</b>	<b>161</b>	<b>10</b>

Ghi chú: Thời lượng kiểm tra kết thúc mô đun không nằm trong thời gian thực học của các mô đun.

## IV. CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC, MÔ ĐUN:

(Nội dung chi tiết có Phụ lục chi tiết kèm theo).

## V. QUY TRÌNH ĐÀO TẠO, ĐIỀU KIỆN XÉT TỐT NGHIỆP

Quy trình đào tạo và xét hoàn thành khóa học được thực hiện theo Thông tư số 43/2015/TT-BLĐTBXH, ngày 20 tháng 10 năm 2015 của Bộ Trưởng Bộ Lao động Thương binh và Xã hội Quy định về đào tạo thường xuyên và được sửa đổi, bổ sung tại Thông tư 34/2018/TT-BLĐTBXH, ngày 26/12/2018 của Bộ Lao động thương binh và xã hội quy định về sửa đổi, bổ sung một số điều Thông tư 43/2015/TT-BLĐTBXH ngày 20/10/2015 quy định về đào tạo thường xuyên.

## VI. PHƯƠNG PHÁP VÀ THANG ĐIỂM ĐÁNH GIÁ

## **1. Phương pháp giảng dạy:**

Thực hiện chương trình theo phương pháp mô đun, kết hợp chặt chẽ giữa dạy lý thuyết và dạy thực hành trên các sản phẩm cụ thể, bao gồm đào tạo kỹ năng và đào tạo kinh nghiệm, có sự hỗ trợ của các phương tiện dạy học.

## **2. Hướng dẫn kiểm tra trong quá trình đào tạo:**

- Kiểm tra đầu khóa học: Được thực hiện khi bắt đầu khóa học. Nội dung, hình thức kiểm tra (*viết tự luận, trắc nghiệm hoặc vấn đáp*) do giáo viên, người dạy nghề trực tiếp giảng dạy lựa chọn, quyết định.

- Kiểm tra kết thúc mô-đun: Được thực hiện dưới hình thức bài kiểm tra kỹ năng tổng hợp, gồm kiến thức và kỹ năng thực hành một hoặc một số khâu công việc của nghề. Thời gian kiểm tra kỹ năng tổng hợp theo đặc điểm, tính chất của nghề, công việc của nghề.

- Thang điểm đánh giá: được thực hiện theo Thông tư số 43/2015/TT-BLĐTBXH, ngày 20 tháng 10 năm 2015 của Bộ Trưởng Bộ Lao động Thương binh và Xã hội Quy định về đào tạo thường xuyên và được sửa đổi, bổ sung tại Thông tư 34/2018/TT-BLĐTBXH, ngày 26/12/2018 của Bộ Lao động thương binh và xã hội quy định về sửa đổi, bổ sung một số điều Thông tư 43/2015/TT-BLĐTBXH.

## **VII. HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO**

- Chương trình đào tạo thường xuyên nghề Dịch vụ nhà hàng được dùng đào tạo nghề cho học viên có được các kỹ năng cơ bản, hàng ngày trong điều kiện đã xác định; Trình độ thực hiện công việc ở mức cơ bản.

- Chương trình đào tạo thường xuyên nghề Dịch vụ nhà hàng bao gồm 02 mô đun, với thời lượng 200 giờ, trong đó: lý thuyết 39 giờ, thực hành 161 giờ, kiểm tra 10 giờ.

- Các mô đun được bố trí giảng dạy như sau: MĐ 01 có thể dạy song song với MĐ 02.

- Trong quá trình tổ chức đào tạo Giáo viên liên hệ với các Nhà hàng, Khách sạn để phối hợp hướng dẫn học viên đi tham quan thực tế; tham gia vào quá trình phục vụ tại các nhà hàng, khách sạn nhằm tiếp cận và từng bước nâng cao kỹ năng nghề nghiệp.

# CHƯƠNG TRÌNH MÔ ĐUN NGHIỆP VỤ BÀN

Mã số mô-đun: MĐ1

Thời gian mô-đun: 170 giờ; (Lý thuyết: 32 giờ; Thực hành: 138 giờ) kiểm tra: 8 giờ.

## I. VỊ TRÍ, TÍNH CHẤT CỦA MÔ-ĐUN

### 1. Vị trí:

Là mô-đun được bố trí học đầu tiên trong chương trình đào tạo.

### 2. Tính chất:

Là mô-đun quan trọng, cần thiết của chương trình đào tạo Dịch vụ nhà hàng.

## II. MỤC TIÊU MÔ - ĐUN:

### 1. Về kiến thức, kỹ năng, năng lực tự chủ và trách nhiệm

#### a. Về kiến thức:

- Mô tả được vị trí, chức năng, nhiệm vụ chung, mối quan hệ của các bộ phận trong nhà hàng, khách sạn và các cơ sở kinh doanh ăn uống khác.

- Mô tả được quy trình về tổ chức, đón tiếp và phục vụ khách trong các nhà hàng.

- Nhận biết được các hình thức phục vụ

- Liệt kê được các loại trang thiết bị, dụng cụ chủ yếu tại nhà hàng và công dụng của chúng.

- Biết được các kiến thức bổ trợ nghề nghiệp như: kỹ năng giao tiếp ứng xử, kỹ năng chăm sóc khách hàng.

#### b. Về kỹ năng

- Thao tác đúng yêu cầu kỹ thuật trong việc bày bàn ăn, phục vụ bữa ăn.

- Thực hiện được các kỹ năng nghề nghiệp trong việc tổ chức, đón tiếp, phục vụ khách, xử lý các tình huống phát sinh.

- Xử lý được các tình huống phát sinh trong quá trình phục vụ khách đảm bảo hài lòng khách hàng và cân đối quyền lợi của doanh nghiệp;

- Thực hiện được các biện pháp vệ sinh trong quá trình chuẩn bị và phục vụ khách ăn uống;

### c. Về năng lực tự chủ và trách nhiệm

- Có cái nhìn khái quát về nghề Dịch vụ nhà hàng, hiểu được vai trò, trách nhiệm của vị trí việc làm nhân viên phục vụ bàn.

- Phối hợp với các đồng nghiệp trong bộ phận để tổ chức đón tiếp khách, tiếp nhận yêu cầu của khách, chuyển yêu cầu của khách đến các bộ phận liên quan một cách chính xác và phục vụ khách đúng quy trình phù hợp, đúng thời gian quy định và đảm bảo an toàn;

- Làm việc độc lập, làm việc theo nhóm; có đạo đức, sức khỏe, lương tâm nghề nghiệp, có ý thức kỷ luật, tác phong công nghiệp.

- Tự hào về nghề phục vụ bàn.

## III. NỘI DUNG MÔ ĐUN

### 1. Nội dung tổng quát và phân phối thời gian

Số TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian			Kiểm tra*
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành	
1	Bài 1: Giới thiệu về dịch vụ phục vụ nhà hàng	4	4	0	
2	Bài 2: Thực hiện các công việc chuẩn bị	27	7	20	
3	Bài 3: Phục vụ thực khách tại bàn	103	13	90	
4	Bài 4: Phục vụ Room service	26	6	20	
5	Bài 5: Thực hiện các công việc cuối ca	10	2	8	
<b>Cộng:</b>		<b>170</b>	<b>32</b>	<b>138</b>	<b>8</b>

*Ghi chú: Thời gian kiểm tra không nằm trong thời gian thực học*

### 2. Nội dung chi tiết

#### **Bài 1: Giới thiệu về dịch vụ phục vụ nhà hàng**

*Thời gian: 04 giờ*

#### *Mục tiêu*

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

- Trình bày được khái niệm nhà hàng và các hình thức tổ chức kinh doanh của nhà hàng.

- Trình bày được cơ cấu hoạt động trong bộ phận của mình cũng như sự giao tiếp và thứ bậc trong bộ phận.

- Trình bày được vai trò, chức năng của nhân viên phục vụ.
- Tự hào về nghề phục vụ bàn

1. Giới thiệu về nhà hàng
2. Phân loại nhà hàng
3. Sơ đồ tổ chức nhà hàng
4. Tâm quan trọng của nhân viên phục vụ nhà hàng

## **Bài 2: Thực hiện các công việc chuẩn bị**

*Thời gian: 27 (LT:7 giờ; TH: ; KT: 20 giờ)*

*Mục tiêu:*

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

- Mô tả quy trình chuẩn bị diện mạo và vệ sinh cá nhân.
  - Kể tên và công dụng của các trang thiết bị và dụng cụ phục vụ.
  - Nhận biết được các hình thức phục vụ
  - Thực hiện được việc gấp khăn bàn, khăn ăn
  - Thực hiện được các biện pháp vệ sinh trong quá trình chuẩn bị
  - Thao tác đúng yêu cầu kỹ thuật trong việc bày bàn ăn
1. Chuẩn bị làm việc
  2. Chuẩn bị nhà hàng

## **Bài 3: Phục vụ thực khách tại bàn**

*Thời gian: 104 (LT:12 giờ; TH:92 giờ )*

*Mục tiêu:*

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

- Có kiến thức về nhu cầu của khách và các món ăn, đồ uống để tư vấn khách chọn món ăn, thức uống phù hợp.
- Hiểu biết về tính năng, tác dụng, cách sử dụng và bảo quản các trang thiết bị trong nhà hàng.
- Mô tả được quy trình về tổ chức, đón tiếp và phục vụ khách trong các nhà hàng.

- Hiểu rõ cách giải quyết khi có khách phàn nàn
- Thao tác đúng yêu cầu kỹ thuật trong việc phục vụ bữa ăn.
- Thực hiện được các kỹ năng nghề nghiệp trong việc tổ chức, đón tiếp, phục vụ khách, xử lý các tình huống phát sinh.
- Xử lý được các tình huống phát sinh trong quá trình phục vụ khách đảm bảo hài lòng khách hàng và cân đối quyền lợi của doanh nghiệp;
- Thực hiện được các biện pháp vệ sinh trong quá trình phục vụ khách ăn uống;

1. Nhận khách từ bộ phận chào đón và hướng dẫn khách của nhà hàng
2. Tiến hành phục vụ khách
3. Quy trình phục vụ rượu trong nhà hàng
4. Cách bưng khay phục vụ cho nhân viên nhà hàng
5. Quy trình Clear & Resetup trong nhà hàng
6. Quy trình xử lý phàn nàn trong nhà hàng
7. Bốn tình huống phục vụ bàn trong nhà hàng thường gặp nhất và hướng xử lý
8. Tám kỹ năng phục vụ cơ bản nhân viên nhà hàng cần có

#### **Bài 4: Phục vụ Room service**

*Thời gian: 27 (LT:9 giờ; TH:18 giờ )*

*Mục tiêu:*

- Sau khi học xong bài học này người học có khả năng:
- + Hiểu biết về dịch vụ Room service
  - + Thực hiện được các bước trong quy trình phục vụ room service

1. Room Service
2. Cách thức phục vụ Room service

#### **Bài 5: Thực hiện các công việc cuối ca**

*Thời gian: 15 (LT:5 giờ; TH:10 giờ )*

*Mục tiêu:*

- Sau khi học xong bài học này người học có khả năng:
- + Mô tả được quy trình kết thúc ca làm việc
  - + Thực hiện được việc báo cáo giám sát ca, quản lý các vấn đề xảy ra trong ca làm việc

- + Thực hiện được việc bàn giao công việc cho ca sau.
- + Thực hiện được việc vệ sinh cuối ca.

1. Đảm bảo hài lòng khách hàng
2. Chuẩn bị sẵn sàng phục vụ
3. Thu dọn
4. Khu phục vụ
5. An ninh
6. Thanh toán
7. Trước khi ra về
8. Rời khỏi nhà hàng

#### **IV. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN MÔ ĐUN**

1. Nhiên liệu, vật liệu: Rượu, cà phê, giấy A0, A4, bút dạ và vật liệu cụ thể theo từng bài học.
2. Dụng cụ và trang thiết bị: Xe đẩy, khăn ăn, thìa, chén, ly,...
3. Học liệu:
  - Chương trình Mô đun Nghiệp vụ bàn
  - Giáo trình Nghiệp vụ bàn;
  - Tài liệu kỹ thuật; Tài liệu tham khảo.

#### **V. PHƯƠNG PHÁP VÀ NỘI DUNG ĐÁNH GIÁ**

##### 1. Phương pháp đánh giá:

Phương pháp kiểm tra, đánh giá khi thực hiện mô-đun: Được đánh giá qua bài viết kiểm tra, vấn đáp hoặc trắc nghiệm, tự luận, thực hành trong quá trình thực hiện các bài học có trong mô-đun về kiến thức, kỹ năng và năng lực tự chủ, tự chịu trách nhiệm.

##### 2. Nội dung đánh giá:

- Kiến thức:
  - + Nhận biết được các dụng cụ và thiết bị trong nhà hàng
  - + Phân biệt được các kiểu phục vụ
- Kỹ năng:
  - + Thực hiện được các công việc đầu ca và cuối ca
  - + Thực hiện được việc phục vụ tại bàn và tại phòng.
  - + Đánh giá kỹ năng làm việc nhóm; kỹ năng giao tiếp; kỹ năng quan sát, xử lý tình huống
- *Năng lực tự chủ và trách nhiệm:*
  - + Có ý thức tự giác, tính kỷ luật, tinh thần trách nhiệm trong học tập;
  - + Rèn luyện tính kiên trì, cẩn thận, chính xác, tiết kiệm nguyên vật liệu...
  - + Đảm bảo an toàn trong quá trình làm việc.

## VI. HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN MÔ-ĐUN

- **Phạm vi áp dụng:** Chương trình mô đun được áp dụng để giảng dạy nghề Dịch vụ nhà hàng

- **Hướng dẫn về phương pháp giảng dạy, học tập mô đun:**

+ Đối với giáo viên, giảng viên: Trước khi giảng dạy cần căn cứ vào nội dung của từng bài học chuẩn bị đầy đủ các điều kiện thực hiện bài học để đảm bảo chất lượng giảng dạy; giải thích các ngôn ngữ chuyên môn; trình bày đầy đủ các kiến thức trong nội dung bài học; đưa ra các tình huống giả định và yêu cầu sinh viên giải quyết tình huống.

+ Đối với người học: Đọc tài liệu giáo viên cung cấp, tìm hiểu tài liệu tham khảo do giáo viên giới thiệu, trao đổi với học viên khác, thực hiện các bài thực hành được giao.

- **Tài liệu tham khảo:**

[1]. Hội đồng cấp chứng chỉ Nghiệp vụ du lịch (2005), *Nghiệp vụ nhà hàng cách tiếp cận thực tế*, Nhà xuất bản Thanh Niên, Hà Nội.

[2]. TS Hà Nam Khánh Giao, Nguyễn Văn Bình (2011), *Giáo trình Nghiệp vụ nhà hàng*, Nhà xuất bản Tổng hợp TP HCM, TP HCM

[3]. Tổng cục Du lịch Việt Nam (2015), *Tiêu chuẩn kỹ năng nghề Du lịch Việt Nam*, Dự án Phát triển nguồn nhân lực Du lịch Việt Nam, Hà Nội.

[4]. Tổng cục Du lịch Việt Nam (2000), *Giáo trình nghiệp vụ phục vụ ăn uống – Cách tiếp cận thực tế*, Nhà xuất bản Hà Nội, Hà Nội.

[5]. Video Tiêu chuẩn VTOS nghiệp vụ nhà hàng, nghiệp vụ chế biến món ăn.

[6]. Tài liệu tham khảo: [http://cdcdkontum.edu.vn/Thư viện số Trường Cao đẳng Cộng đồng Kon Tum](http://cdcdkontum.edu.vn/Thư%20viện%20số%20Trường%20Cao%20đẳng%20Cộng%20đồng%20Kon%20Tum)

# CHƯƠNG TRÌNH MÔ ĐUN

## TIẾNG ANH GIAO TIẾP

Mã số mô-đun: MĐ2

Thời gian mô-đun: 30 giờ; (Lý thuyết: 7 giờ; Thực hành: 23 giờ); kiểm tra: 2 giờ.

### I. VỊ TRÍ, TÍNH CHẤT CỦA MÔ-ĐUN

#### 1. Vị trí:

Là mô-đun cơ sở trong chương trình đào tạo thường xuyên nghề Dịch vụ nhà hàng.

#### 2. Tính chất:

Mô-đun Tiếng Anh giao tiếp mang tính chất tích hợp giữa lý thuyết và thực hành. Nhằm hỗ trợ cho mô-đun Nghiệp vụ Bàn.

### II. MỤC TIÊU MÔ-ĐUN:

#### 1. Về kiến thức, kỹ năng, năng lực tự chủ và trách nhiệm

##### a. Về kiến thức:

- Xác định được tầm quan trọng của việc chào đón khách;
- Nêu ra được tục lệ địa phương khi nói chuyện với khách;
- Liệt kê được các loại đồ ăn thức uống điển hình của địa phương;
- Xử lý những góp ý và phàn nàn của khách ;
- Có được thái độ hiểu biết, thân thiết, hiếu khách, quan tâm khách hàng, có thái độ cảm thông và đạo đức nghề nghiệp.

##### b. Về kỹ năng

- Tiếp nhận đặt phòng qua điện thoại;
- Giao tiếp với khách trong quá trình bán các sản phẩm như đồ ăn vặt, quà lưu niệm, các tour ngắn .v.v.; và giá của các vật đó;

##### c. Về năng lực tự chủ và trách nhiệm

- Có được thái độ thân thiết, hiếu khách, quan tâm khách hàng;
- Có đạo đức nghề nghiệp.

### III. NỘI DUNG MÔ ĐUN

#### 1. Nội dung tổng quát và phân phối thời gian

Số TT	Tên các bài trong mô-đun	Thời gian			Kiểm tra*
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành	
1	Unit 1: GREETING AND FAREWELL	4	1	3	
2	Unit 2: PHONE INQUIRIES	4	1	3	

3	<b>Unit 3: AT THE RECEPTION</b>	4	1	3	
4	<b>Unit 4: DEALING WITH COMPLAINTS</b>	4	1	3	
5	<b>Unit 5: AT THE RESTAURANT</b>	5	1	4	
6	<b>Unit 6: AT THE SHOP</b>	4	1	3	
7	<b>Unit 7: LOCAL FESTIVALS</b>	5	1	4	2
<b>Cộng:</b>		<b>30</b>	<b>7</b>	<b>23</b>	<b>2</b>

*Ghi chú: Thời gian kiểm tra không nằm trong thời gian thực học*

## 2. Nội dung chi tiết

### Unit 1: GREETING AND FAREWELL (4 periods)

#### Unit preview

- Vocabulary file: Jobs
- Giving and responding to personal information

#### Nội dung:

##### A. Words to practice

- Jobs

##### B. Conversations

Task 1: Complete the sentences with correct verbs.

Task 2: Answer the questions.

##### C. Sentence patterns

##### D. Role-play

Work with your partner. Make a new conversation with your own information.

### Unit 2: PHONE INQUIRIES (4 periods)

#### Unit preview

- Practicing how to say times, date
- Introducing kinds of hotel facilities
- Taking phone reservations

#### Nội dung:

##### A. Words to practice

- Times
- Days and months

**B. Conversations**

Task 1: Find a word in the conversation and write below each picture

Task 2: Answer the questions.

Task 3: Match the questions with the responses

**C. Sentence patterns**

**D. Role-play**

Read the information below. Then practice asking about hotel facilities.

**Unit 3: AT THE RECEPTION (4 periods)**

**Unit preview**

- Practicing for check in and check out
- Introducing kinds of popular cards
- Talking about feelings

**Nội dung:**

**A. Words to practice**

Match the words and pictures. Write it below each picture.

**B. Conversations**

Task 1: Answer the questions.

Task 2: Read the conversation again. Decide the statements True (T) or False (F).

**C. Sentence patterns**

**D. Role-play**

Read the information below. Then practice asking and responding for check in and check out.

**Unit 4: DEALING WITH COMPLAINTS (5 periods)**

**Unit preview**

- Handling complaints about hotel facilities
- Finding solutions for guest complaints
- Making sure guests remain satisfied

**Nội dung:**

## A. Words to practice

Look at the pictures and write the problems next to the pictures

## B. Conversations

Task 1: Complete the following sentences

Task 2: Answer the questions.

Task 3: Discussion

## C. Sentence patterns

## D. Role-play

Look at the customer survey form below. Practice making and responding to complaints with your partner.

**Test 1 – Mid-credit Examination (1 period)**

**Unit 5: AT THE RESTAURANT (4 periods)****Unit preview**

- Asking about drinks and food.
- Saying prices.
- Practicing how to offer and accept.

**Nội dung:**

## A. Words to practice

- Put the words in the correct columns.
- Match the foods in Kon Tum with the correct pictures.

## B. Conversations

Task 1: Decide the statements True or False

Task 2: Answer the questions.

## C. Sentence patterns

## D. Role-play

Read the menu below. Make the new conversations.

**Unit 6: AT THE SHOP (4 periods)****Unit preview**

- Asking about prices and goods.
- Practice how to offer and accept at a shop.

**Nội dung:****A. Words to practice**

- Put the words in the correct columns.
- Match the souvenirs with the correct pictures.

**B. Conversations**

Task 1: Complete the following sentences

Task 2: Answer the questions.

Task 3: Complete the sentences with the correct form of the verbs .

**C. Sentence patterns****D. Role-play**

Read the information below and act out short dialogues.

**Unit 7: LOCAL FESTIVALS (5 periods)****Unit preview**

- Introducing festivals around the world
- Talking about local festivals
- Making the guests satisfied

**Nội dung:****A. Words to practice**

- Read and say the date of holidays and festivals
- Match the festivals in Kon Tum with the correct pictures

**B. Conversations**

Task 1: Answer the questions.

Task 3: Discussion

**C. Sentence patterns****D. Role-play**

Look at the local festivals' information. Make the dialogue with your partner.

**Test 2: (1 period)****IV. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN MÔ ĐUN**

- Máy chiếu, máy vi tính
- Giấy Ao, bút dạ
- Giáo trình biên soạn *TIẾNG ANH GIAO TIẾP* (Nhóm tg: Nguyễn Thị Thu Hoài – Lê Thị Hoàng Lan)
- *Hotel English. A Hands-on-course for hotel professionals*

**V. PHƯƠNG PHÁP VÀ NỘI DUNG ĐÁNH GIÁ**

- Kiểm tra thường xuyên: 01 bài.
  - + Thực hành hội thoại (thời gian: 5 phút/HV, hình thức: vấn đáp)
- Kiểm tra giữa học phần: 01 bài.
  - + Thực hành hội thoại (thời gian: 5 phút/HV, hình thức: vấn đáp)
- Kiểm tra kết thúc học phần: 01 bài.
  - + Thực hành hội thoại (thời gian: 5 phút/HV, hình thức: vấn đáp)

**VI. HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN MÔ-ĐUN**

1. Phạm vi áp dụng mô đun: Chương trình mô đun Tiếng anh giao tiếp áp dụng cho người học nghề Dịch vụ nhà hàng.

2. Hướng dẫn về phương pháp giảng dạy, học tập mô đun:

- Đối với giáo viên, giảng viên: Có chương trình mô đun; sử dụng giáo trình mô đun Tiếng Anh giao tiếp để giảng dạy; chuẩn bị tốt các tài liệu minh họa và áp dụng phương pháp giảng dạy để phát huy tính chủ động, tích cực cho người học.

- Đối với người học: Được trang bị kiến thức về giao tiếp bằng tiếng Anh với thực khách; hoàn thành các bài thực hành.