

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH KON TUM
TRƯỜNG CAO ĐẲNG KON TUM

CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO

NGÀNH, NGHỀ: TIẾNG ANH DU LỊCH

MÃ NGÀNH, NGHỀ: 5220217

TRÌNH ĐỘ: TRUNG CẤP

*Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-CDKT ngày 12 tháng 11 năm 2024
của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Kon Tum*

Kon Tum, năm 2024

CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO

*(ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-CDKT ngày 12/11/2024
của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Kon Tum)*

Ngành, nghề: Tiếng Anh du lịch (Travel English)

Mã ngành, nghề: 5220217

Trình độ đào tạo: Trung cấp

Đối tượng tuyển sinh: Tốt nghiệp THCS và tương đương trở lên.

Thời gian khóa học: 2 năm

**A. GIỚI THIỆU CHUNG CHƯƠNG TRÌNH/MÔ TẢ NGÀNH,
NGHỀ ĐÀO TẠO**

Đào tạo người học ngành, nghề Tiếng Anh du lịch có đủ kiến thức cơ sở ngành và chuyên ngành, kỹ năng nghề nghiệp, phẩm chất chính trị, đạo đức, tác phong nghề nghiệp và sức khỏe tốt để giao tiếp xã hội, trao đổi chuyên môn thông thường bằng tiếng Anh ở mức tương đối thành thạo, làm việc trong các lĩnh vực chuyên ngành du lịch sử dụng tiếng Anh; có kỹ năng tự học tập, nghiên cứu nâng cao trình độ và ngôn ngữ Anh về du lịch nhằm đáp ứng yêu cầu hiện đại hóa đất nước và hội nhập quốc tế.

Theo học ngành, nghề Tiếng Anh du lịch, người học không những được học tiếng Anh mà còn được học thêm cả những kiến thức về chuyên môn du lịch.

Người học được đào tạo kiến thức cơ bản và chuyên sâu về khoa học du lịch, các nguyên tắc trong cung cấp dịch vụ du lịch, các kiến thức về các sản phẩm thu hút khách du lịch, kiến thức về nền văn hóa của các dân tộc thiểu số của Việt Nam và thế giới, hoạt động nghiên cứu, tổ chức, quản lý, điều hành kinh doanh du lịch và các kiến thức về chiến lược du lịch bền vững. Đạt được trình độ nghiệp vụ để hoạt động có hiệu quả trong lĩnh vực du lịch.

Được cung cấp những kiến thức và kỹ năng về du lịch như: Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, Nghiệp vụ nhà hàng, Nghiệp vụ buồng, Tiếp thị du lịch, Nghiệp vụ lễ tân, Tài nguyên du lịch...

B. MỤC TIÊU ĐÀO TẠO

I. Mục tiêu chung

Chương trình đào tạo ngành, nghề Tiếng Anh du lịch trình độ trung cấp được thiết kế nhằm đào tạo người học phát triển toàn diện, có tinh thần yêu nước, yêu nghề du lịch; có kiến thức nền tảng về tiếng Anh và khả năng sử dụng thành thạo tiếng Anh (ít nhất tương đương bậc 3 theo Khung NLNNVN), có kiến thức kỹ thuật số và kỹ năng có liên quan để đáp ứng nhu cầu xã hội trong thời đại công nghiệp 4.0; có năng lực hành nghề Tiếng Anh du lịch, có đạo đức, có ngoại hình phù hợp, sức khỏe tốt, có trách nhiệm nghề nghiệp; có khả năng sáng tạo, thích ứng với môi trường làm việc trong bối cảnh hội nhập quốc tế; có những kỹ năng mềm như kỹ năng giao tiếp, hiểu biết về môi trường địa phương, trong nước và quốc tế mà ở đó tiếng Anh được sử dụng; tạo điều kiện cho người học sau khi hoàn thành khóa học có khả năng tìm việc làm, tự tạo việc làm trong lĩnh vực hoạt động dịch vụ du lịch hoặc học lên trình độ cao hơn.

II. Mục tiêu cụ thể

1. Yêu cầu về kiến thức

1.1. Đạt trình độ tiếng Anh bậc 3 (B1) theo Khung năng lực ngoại ngữ Việt Nam.

1.2. Phân tích được kiến thức cơ bản và chuyên sâu của ngôn ngữ Anh đối với lĩnh vực ngành nghề du lịch như: Từ vựng Tiếng Anh, cấu trúc câu chuyên ngành ẩm thực, nhà hàng, khách sạn và du lịch; Văn hóa và văn minh Việt Nam; Văn hóa Anh - Mỹ; theo chủ đề liên quan đến du lịch, ẩm thực, nhà hàng và khách sạn.

1.3. Trình bày được kiến thức về ngành nghề du lịch bằng tiếng Anh, đạt được trình độ nghiệp vụ để hoạt động có hiệu quả trong lĩnh vực du lịch như:

Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, Nghiệp vụ nhà hàng, Nghiệp vụ buồng, Tiếp thị du lịch, Nghiệp vụ lễ tân.

1.4. Mô tả được các tuyến, điểm du lịch cụ thể, hệ thống tài nguyên du lịch của các tuyến điểm trên địa bàn tỉnh Kon Tum, những kiến thức cơ bản về chính trị, pháp luật, quốc phòng an ninh, giáo dục thể chất theo quy định. Trình bày kiến thức, kỹ năng cơ bản về sử dụng hiệu quả năng lượng và tài nguyên, bảo vệ môi trường.

2. Yêu cầu về kỹ năng

2.1. Bước đầu hình thành năng lực tư duy và năng lực nghiên cứu khoa học về các vấn đề ngôn ngữ, đặc biệt là ngôn ngữ chuyên ngành.

2.2. Sử dụng Tiếng Anh trong giao tiếp đạt trình độ tương đương bậc 3 theo Khung năng lực ngoại ngữ 6 bậc dùng cho Việt Nam .

2.3. Phát triển các kỹ năng thuyết trình, phân tích phê phán, làm việc nhóm, nghiên cứu liên ngành và kỹ năng tranh luận, nâng cao vốn từ vựng, các kỹ năng tiếng Anh; phát triển nghề nghiệp, xây dựng và bán được các sản phẩm du lịch như chương trình du lịch tham quan.

2.4. Sử dụng được công nghệ thông tin cơ bản theo quy định; ứng dụng công nghệ thông tin, nền tảng công nghệ số trong một số công việc chuyên môn của ngành, nghề Tiếng Anh du lịch.

3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

3.1. Có ý thức tổ chức kỷ luật, tác phong công nghiệp và tinh thần trách nhiệm cao trong công việc liên quan đến ngành, nghề du lịch.

3.2. Tôn trọng các tiêu chuẩn đạo đức nghề nghiệp.

3.3. Thân thiện, cởi mở, sẵn sàng phục vụ và bảo đảm an toàn sức khỏe, tính mạng khách du lịch.

3.4. Có tinh thần hợp tác làm việc nhóm; thiện chí trong tiếp nhận ý kiến và giải quyết khó khăn, vướng mắc trong công việc.

3.5. Nâng cao tinh thần tự học, tự bồi dưỡng, trau dồi kinh nghiệm để nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ, thích ứng với sự phát triển của thực tiễn trong lĩnh vực hoạt động dịch vụ du lịch.

3.6. Có trách nhiệm trong việc sử dụng, bảo quản tài sản trong quá trình tác nghiệp.

C. VỊ TRÍ VIỆC LÀM SAU KHI TỐT NGHIỆP

Sau khi tốt nghiệp, người học có năng lực đáp ứng các yêu cầu tại các vị trí việc làm của ngành, nghề Tiếng Anh du lịch bao gồm:

- Nhân viên lễ tân, nhân viên văn phòng ở các khách sạn hoặc các khu resort.

- Hướng dẫn viên du lịch bằng tiếng Anh.

- Trợ lý cho các trưởng bộ phận ở các khách sạn.

- Nhân viên Marketing cho các dự án du lịch.

- Nhân viên chuyên về dịch vụ chăm sóc khách hàng, nhân viên bán hàng, điều hành tour trong công ty du lịch.

- Nhân viên phòng vé, đặt chỗ, tiếp tân trong các công ty du lịch, khách sạn, các doanh nghiệp có sử dụng tiếng Anh.

- Quản lý các homestay.

- Quản lý hoặc nhân viên văn phòng tại các công ty lữ hành hoặc các trung tâm văn hóa, du lịch.

D. KHỐI LƯỢNG KIẾN THỨC VÀ THỜI GIAN HỌC TẬP

1. Khối lượng kiến thức toàn khóa học: 1270/50 (giờ/tín chỉ)

2. Số lượng môn học, mô đun: 22

3. Khối lượng các môn học chung: 265/11 (giờ/tín chỉ)

4. Khối lượng các môn học, mô đun chuyên môn: 1005/39 (giờ/tín chỉ)

5. Khối lượng lý thuyết: 431 giờ; thực hành, thực tập: 839 giờ.

E. TỔNG HỢP CÁC NĂNG LỰC CỦA NGÀNH, NGHỀ

TT	Mã năng lực	Tên năng lực
I	Năng lực cơ bản (năng lực chung)	
1	NLCB-01	Làm việc hiệu quả trong nhóm
2	NLCB-02	Sử dụng điện thoại tại nơi làm việc
3	NLCB-03	Hoàn thành các nhiệm vụ hành chính thường ngày
4	NLCB-04	Duy trì kiến thức ngành nghề
5	NLCB-05	Cung cấp dịch vụ an toàn và an ninh
6	NLCB-06	Áp dụng kiến thức về công nghệ thông tin và truyền thông
7	NLCB-07	Chuẩn bị làm việc
8	NLCB-08	Tiếp nhận và xử lý phàn nàn
9	NLCB-09	Xử lý các giao dịch tài chính
10	NLCB-10	Duy trì các hệ thống lưu trữ và khôi phục thông tin
11	NLCB-11	Phát triển mối quan hệ khách hàng
12	NLCB-12	Chuẩn bị và trình bày báo cáo
13	NLCB-13	Áp dụng các nguyên tắc văn phòng xanh
14	NLCB-14	Thực hiện các quy định về an toàn, an ninh
15	NLCB-15	Phối hợp xử lý tình huống có liên quan đến an ninh, an toàn
16	NLCB-16	Học tập, rèn luyện và nâng cao trình độ chuyên môn và đạo đức nghề nghiệp
17	NLCB-17	Giao tiếp hiệu quả tại nơi làm việc
18	NLCB-18	Xúc tiến quảng bá và bán các sản phẩm dịch vụ

TT	Mã năng lực	Tên năng lực
19	NLCB-19	Duy trì vệ sinh an toàn thực phẩm
20	NLCB-20	Áp dụng kinh doanh dịch vụ ăn uống có trách nhiệm
21	NLCB-21	Kết thúc ca làm việc
22	NLCB-22	Phòng tránh, kiểm soát và chữa cháy
II	Năng lực cốt lõi (năng lực chuyên môn)	
23	NLCL-01	Khảo sát, đánh giá nhu cầu khách hàng
24	NLCL-02	Sử dụng được tiếng Anh, đạt bậc 3/6 trong Khung năng lực ngoại ngữ của Việt Nam; ứng dụng được Tiếng Anh vào công việc chuyên môn của ngành, nghề Tiếng Anh du lịch.
25	NLCL-03	Khảo sát tuyến, điểm du lịch
26	NLCL-04	Khai thác dịch vụ lưu trú, ăn uống
27	NLCL-05	Khai thác dịch vụ tham quan, vui chơi giải trí và các dịch vụ bổ sung khác
28	NLCL-06	Xây dựng chương trình du lịch trọn gói
29	NLCL-07	Tổ chức, đánh giá và điều chỉnh sản phẩm dịch vụ du lịch mẫu
III	Năng lực nâng cao	
30	NLNC-01	Làm việc hiệu quả trong môi trường đa dạng

F. NỘI DUNG CHƯƠNG TRÌNH

Mã MH/ MĐ	Tên môn học/mô đun	Số tín chỉ (LT, TH,TT)	Thời gian học tập (giờ)					
			Tổng số giờ	Trong đó				
				Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành, thí nghiệm	Thực tập	Thi (LT,TH)/ Kiểm tra (LT,TH)
I	Các môn học chung	11(8,3,0)	265	95	74	74	0	10(5,5)/12(8,4)
510120012	Giáo dục chính trị	2(2,0,0)	32	15	13	0	0	2(2,0)/2(2,0)
511710022	Pháp luật	1(1,0,0)	16	9	5		0	1(1,0)/1(1,0)
510410012	Giáo dục thể chất	1(0,1,0)	32	4	0	24	0	2(0,2)/2(0,2)
510420032	Giáo dục Quốc phòng và An ninh	2(1,1,0)	47	21	0	21	0	2(0,2)/3(2,1)
512720012	Tin học	2(1,1,0)	46	15	0	29	0	1(0,1)/1(0,1)
512830082	Tiếng Anh	3(3,0,0)	92	31	56	0	0	2(2,0)/3(3,0)

Mã MH/ MĐ	Tên môn học/mô đun	Số tín chỉ (LT, TH,TT)	Thời gian học tập (giờ)					
			Tổng số giờ	Trong đó				
				Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành, thí nghiệm	Thực tập	Thi (LT,TH)/ Kiểm tra (LT,TH)
II	Các môn học, mô đun chuyên môn	39(17,16,6)	1005	190	43	452	270	19(7,12)/31(15,16)
I	Môn học, mô đun cơ sở	9(7,2,0)	165	52	43	58	0	5(5,0)/7(5,2)
510211182	Kiến thức, kỹ năng cơ bản về sử dụng hiệu quả năng lượng và tài nguyên, bảo vệ môi trường	1(1,0,0)	15	4	9	0	0	1(1,0)/1(1,0)
510820362	Tiếng Việt thực hành	2(2,0,0)	30	11	17	0	0	1(1,0)/1(1,0)
511520022	Tổng quan về du lịch	2(2,0,0)	30	11	17	0	0	1(1,0)/1(1,0)
512820012	Tiếng Lào 1	2(1,1,0)	45	13	0	29	0	1(1,0)/2(1,1)
512820022	Tiếng Lào 2	2(1,1,0)	45	13	0	29	0	1(1,0)/2(1,1)

Mã MH/ MĐ	Tên môn học/mô đun	Số tín chỉ (LT, TH,TT)	Thời gian học tập (giờ)					
			Tổng số giờ	Trong đó				
				Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành, thí nghiệm	Thực tập	Thi (LT,TH)/ Kiểm tra (LT,TH)
2	Môn học, mô đun chuyên môn	28(9,13,6)	795	125	0	365	270	13(1,12)/22(9,13)
512729233	Ứng dụng CNTT trong chuyên ngành Tiếng Anh du lịch	2(1,1,0)	45	14	0	28	0	1(0,1)/2(1,1)
512821533	Tiếng Anh du lịch 1	2(1,1,0)	45	14	0	28	0	1(0,1)/2(1,1)
512821543	Tiếng Anh du lịch 2	2(1,1,0)	45	14	0	28	0	1(0,1)/2(1,1)
512831633	Tiếng Anh nhà hàng	3(1,2,0)	75	14	0	56	0	2(0,2)/3(1,2)
512831643	Tiếng Anh khách sạn	3(1,2,0)	75	14	0	56	0	2(0,2)/3(1,2)

Mã MH/ MĐ	Tên môn học/mô đun	Số tín chỉ (LT, TH,TT)	Thời gian học tập (giờ)					
			Tổng số giờ	Trong đó				
				Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành, thí nghiệm	Thực tập	Thi (LT,TH)/ Kiểm tra (LT,TH)
512821602	Chuyên đề Văn hóa – Du lịch Tây Nguyên	2(1,1,0)	45	13	0	29	0	1(1,0)/2(1,1)
512831623	Tiếng Anh nghiệp vụ hướng dẫn du lịch	3(1,2,0)	75	14	0	56	0	2(0,2)/3(1,2)
512831653	Tiếng Anh nghiệp vụ lễ tân	3(1,2,0)	75	14	0	56	0	2(0,2)/3(1,2)
512820462	Nói trước công chúng	2(1,1,0)	45	14	0	28	0	1(0,1)/2(1,1)
512861613	Thực tập tại cơ sở	6(0,0,6)	270	0	0	0	270	0
3	Môn học, mô đun tự chọn, nâng cao	2(1,1,0)	45	13	0	29	0	1(1,0)/2(1,1)
Chọn 1 trong 2 môn học								

Mã MH/ MĐ	Tên môn học/mô đun	Số tín chỉ (LT, TH,TT)	Thời gian học tập (giờ)					
			Tổng số giờ	Trong đó				
				Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành, thí nghiệm	Thực tập	Thi (LT,TH)/ Kiểm tra (LT,TH)
512820852	Văn hóa văn minh	2(1,1,0)	45	13	0	29	0	1(1,0)/2(1,1)
512820492	Giao thoa văn hóa	2(1,1,0)	45	13	0	29	0	1(1,0)/2(1,1)
Tổng cộng		50(25,19,6)	1270	285	117	526	270	29(12,17)/43(23,20)

Ghi chú:

- Môn học, môn đun thực hành, thực tập tại cơ sở bao gồm: Tiếng Anh du lịch 1 (6 giờ); Tiếng Anh du lịch 2 (6 giờ); Tiếng Anh nghiệp vụ hướng dẫn du lịch (12 giờ); Tiếng Anh nhà hàng (12 giờ); Tiếng Anh khách sạn (12 giờ); Tiếng Anh nghiệp vụ lễ tân (12 giờ); Thực tập tại cơ sở (270 giờ).

- Tổng thời lượng các môn học, mô đun thực hành, thực tập tại cơ sở 330 giờ (tỉ lệ 330/1270 \approx 26%).

G. HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG CHƯƠNG TRÌNH

I. CÁC MÔN HỌC CHUNG THỰC HIỆN THEO QUY ĐỊNH CỦA BỘ LAO ĐỘNG - THƯƠNG BINH VÀ XÃ HỘI

Môn học Giáo dục chính trị thực hiện theo Thông tư số 24/2018/TT-BLĐTBXH ngày 06/12/2018 của Bộ trưởng Bộ Lao động – Thương binh và Xã hội ban hành Chương trình môn học Giáo dục Chính trị thuộc khối các môn học chung trong chương trình đào tạo trình độ trung cấp, trình độ cao đẳng.

Môn học Pháp luật thực hiện theo Thông tư số 13/2018/TT-BLĐTBXH ngày 26/9/2018 của Bộ trưởng Bộ Lao động – Thương binh và Xã hội ban hành chương trình môn học Pháp luật thuộc khối các môn học chung trong chương trình đào tạo trình độ trung cấp, trình độ cao đẳng.

Môn học Tin học thực hiện theo Thông tư số 11/2018/TT-BLĐTBXH ngày 26/9/2018 của Bộ trưởng Bộ Lao động – Thương binh và Xã hội ban hành chương trình môn học Tin học thuộc khối các môn học chung trong chương trình đào tạo trình độ trung cấp, trình độ cao đẳng.

Môn học Giáo dục thể chất thực hiện theo Thông tư số 12/2018/TT-BLĐTBXH ngày 26/9/2018 của Bộ trưởng Bộ Lao động – Thương binh và Xã hội ban hành chương trình môn học Giáo dục thể chất thuộc khối các môn học chung trong chương trình đào tạo trình độ trung cấp, trình độ cao đẳng.

Môn học Giáo dục quốc phòng và An ninh thực hiện theo Thông tư số 10/2018/TT-BLĐTBXH ngày 26/9/2018 của Bộ trưởng Bộ Lao động – Thương binh và Xã hội ban hành chương trình môn học Quốc phòng và An ninh thuộc khối các môn học chung trong chương trình đào tạo trình độ trung cấp, trình độ cao đẳng.

Môn học Tiếng Anh thực hiện theo Thông tư số 03/2019/TT-BLĐTBXH ngày 17/01/2019 của Bộ trưởng Bộ Lao động – Thương binh và Xã hội ban hành chương trình môn học Tiếng Anh thuộc khối các môn học chung trong chương trình đào tạo trình độ trung cấp, trình độ cao đẳng.

II. HƯỚNG DẪN XÁC ĐỊNH NỘI DUNG VÀ THỜI GIAN CHO CÁC HOẠT ĐỘNG NGOẠI KHÓA

TT	Nội dung	Thời gian
1.	Thể dục, thể thao	Bố trí linh hoạt ngoài giờ học.
2.	Văn hóa, văn nghệ Qua các phương tiện thông tin đại chúng, sinh hoạt tập thể	Ngoài giờ học hàng ngày.
3.	Hoạt động thư viện Ngoài giờ học, học sinh có thể đến thư viện đọc sách, truy cập thư viện số và tham khảo tài liệu của nhà trường.	Tất cả các ngày làm việc.
4.	Vui chơi, giải trí và các hoạt động đoàn thể	Đoàn thanh niên tổ chức các phong trào thể dục thể thao, văn nghệ, để chào mừng các ngày lễ lớn; các buổi giao lưu, các buổi sinh hoạt định kỳ hàng tháng/lần.
5.	Tham quan học tập thực tế	Theo thời gian bố trí của nhà giáo và yêu cầu của môn đụn/môn học.
6.	Tổ chức ngoại khóa về chủ đề: Lập kế hoạch, phương án kinh doanh, khởi nghiệp; diễn tập phòng cháy chữa cháy, an toàn lao động; kiến thức về bình đẳng giới, phòng chống tệ nạn xã hội, HIV/AIDS; kiến thức cần thiết về chính trị, văn hóa, xã hội đáp ứng yêu cầu công việc nghề nghiệp và hoạt động xã hội thuộc lĩnh vực chuyên môn; hoạt động phát triển kỹ năng: Kỹ năng thuyết trình; kỹ năng đàm phán; kỹ năng định hướng và phát triển nghề nghiệp; kỹ năng lãnh đạo; kỹ năng quản lý	Bố trí ngoài giờ học chính khóa theo Kế hoạch của BCH Đoàn Trường, BCH Hội sinh viên hoặc tổ chức vào cuối tuần

TT	Nội dung	Thời gian
	điều hành; kỹ năng xây dựng đội ngũ vững mạnh; kỹ năng quản lý và giải quyết xung đột; kỹ năng nghiên cứu khoa học, công nghệ; kỹ năng làm việc trong môi trường áp lực, ...	

III. HƯỚNG DẪN TỔ CHỨC KIỂM TRA HẾT MÔN HỌC, MÔ ĐUN

1. Kiểm tra thường xuyên, kiểm tra định kỳ

- Nhà giáo giảng dạy môn học, mô đun chủ động thực hiện theo khoản. Điều 12 Quy chế đào tạo, kiểm tra, thi và xét công nhận tốt nghiệp các ngành, nghề Giáo dục nghề nghiệp trình độ trung cấp, cao đẳng theo phương thức tích lũy mô đun hoặc tín chỉ (ban hành theo Quyết định số 1229/QĐ-CDKT ngày 22/9/2023 của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Kon Tum)

- Đề kiểm tra định kỳ được thể hiện trong giáo án lý thuyết, thực hành, tích hợp (tuỳ tính chất bài kiểm tra). Nội dung bao gồm: Câu hỏi kiểm tra, đáp án chấm điểm và bảng tổng hợp thể hiện các mục tiêu của chương trình môn học, chương trình mô đun được kiểm tra, đánh giá qua bài kiểm tra.

2. Thi kết thúc môn học, mô đun

- Phòng Khảo thí và Quản lý chất lượng chủ trì, tổ chức theo kế hoạch Khảo thí hàng năm; thực hiện theo Quy định tổ chức thi kết thúc học phần, môn học, mô đun (ban hành theo Quyết định số 287/QĐ-CDKT ngày 08/3/2024 của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Kon Tum)

- Đề thi kết thúc môn học, mô đun phải có bảng tổng hợp thể hiện các mục tiêu của chương trình môn học, chương trình mô đun được kiểm tra, đánh giá vào cuối kỳ (mẫu được cập nhật tại Biểu mẫu số 11 Quy định tổ chức thi kết thúc học phần, môn học, mô đun ban hành theo Quyết định số 287/QĐ-CDKT ngày 08/3/2024 của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Kon Tum).

- Đối với các môn học, mô đun do tính chất, điều kiện triển khai thực hiện, cần tổ chức thi ngay sau giảng dạy; bộ môn chủ trì, phối hợp với khoa có tờ trình đề xuất thi sau khi hoàn thành việc giảng dạy, trình Hiệu trưởng phê duyệt; phòng Khảo thí và Quản lý chất lượng triển khai thực hiện.

- Đối với các môn học, mô đun thực hành, thực tập tại cơ sở, không tổ chức thi kết thúc môn học, mô đun; khoa, bộ môn, nhà giáo hướng dẫn triển khai thực hiện kiểm tra, đánh giá theo Quy định thực hành và thực tập trong đào tạo trình độ trung cấp, trình độ cao đẳng Giáo dục nghề nghiệp ban hành kèm theo Quyết định số 945/QĐ-CĐKT ngày 23/7/2024 của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Kon Tum.

IV. HƯỚNG DẪN XÉT CÔNG NHẬN TỐT NGHIỆP

Thực hiện theo Quyết định số 1229/QĐ-CĐKT ngày 22/9/2023 của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Kon Tum về việc ban hành Quy chế đào tạo, quy chế kiểm tra, thi và xét công nhận tốt nghiệp các ngành, nghề Giáo dục nghề nghiệp trình độ trung cấp, trình độ cao đẳng theo phương thức tích lũy mô đun hoặc tín chỉ. Cụ thể:

- Người học phải học hết chương trình đào tạo trình độ trung cấp và phải tích lũy đủ số mô đun hoặc tín chỉ theo quy định trong chương trình đào tạo.

- Hiệu trưởng nhà trường căn cứ vào kết quả tích lũy của người học và các điều kiện khác theo quy chế đào tạo để quyết định việc công nhận tốt nghiệp cho người học.

- Căn cứ vào kết quả xét tốt nghiệp của Hội đồng xét tốt nghiệp nhà trường, Hiệu trưởng nhà trường ban hành Quyết định công nhận tốt nghiệp và cấp bằng tốt nghiệp trình độ trung cấp ngành, nghề Tiếng Anh du lịch.

V. CÁC CHÚ Ý KHÁC

1. Về địa điểm đào tạo: Được thực hiện tại Trường đối với các nội dung lý thuyết, thực hành theo kế hoạch đào tạo. Đối với các môn học, mô đun chuyên môn ngành, nghề nhà trường xây dựng kế hoạch thực hành tại các cơ sở sản xuất, doanh nghiệp trên địa bàn tỉnh, qua đó giúp người học từng bước tiếp cận với thực tế sản xuất, nâng cao kỹ năng nghề nghiệp.

2. Trong chương trình đào tạo các môn học, mô đun được thiết kế nhằm tạo điều kiện cho người học có thể tiếp tục theo học liên thông để nâng cao trình độ sau khi ra trường và tiếp cận hướng phát triển của khoa học và công nghệ hiện nay.

3. Có thể tổ chức hình thức đào tạo trực tuyến hoặc đào tạo kết hợp (trực tuyến và trực tiếp) đối với các môn học, mô đun sau nếu người học có đủ điều kiện cần thiết cho học tập trực tuyến:

- Đào tạo trực tuyến đối với các môn học: Giáo dục chính trị, Pháp luật, Tiếng Anh...

- Đào tạo kết hợp đối với các môn học, mô đun: Tin học, Ứng dụng CNTT trong chuyên ngành Tiếng Anh du lịch...

Đầu mỗi học kỳ, khoa tổ chức khảo sát về điều kiện học tập trực tuyến của người học để lập kế hoạch đào tạo trực tuyến hoặc đào tạo kết hợp cho phù hợp.

H. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CHƯƠNG TRÌNH (tại Phụ lục kèm theo)

1. Đội ngũ nhà giáo tham gia giảng dạy

2. Cơ sở vật chất, thiết bị đào tạo

3. Thư viện và học liệu

4. Các điều kiện khác

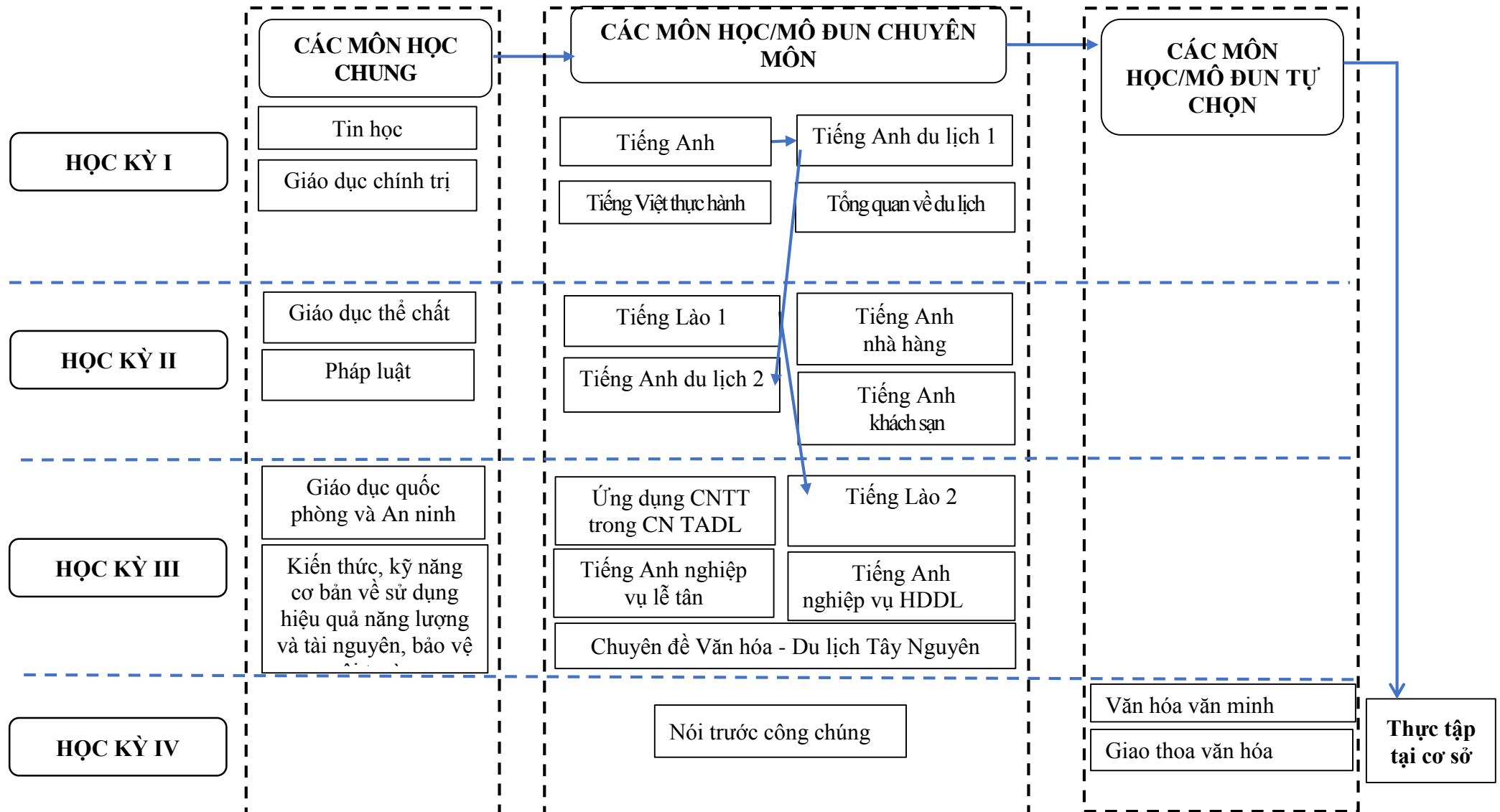
HIỆU TRƯỞNG

Lê Trí Khải

**SƠ ĐỒ MỐI LIÊN HỆ VÀ TIẾN TRÌNH ĐÀO TẠO CÁC MÔN HỌC, MÔ ĐUN
TRONG CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO**

Ngành, nghề: Tiếng Anh du lịch (Travel English)

Mã ngành, nghề: 5220217



Phụ lục**ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN CHƯƠNG TRÌNH**

STT	Họ và tên nhà giáo	Trình độ chuyên môn được đào tạo	Trình độ nghiệp vụ sư phạm	Trình độ kỹ năng nghề	Môn học, mô đun được phân công giảng dạy
1	Giã Tấn Việt	Thạc sĩ Ngôn ngữ Anh	NVSP GV ĐH, CĐ		Tiếng Anh, Tiếng Anh nhà hàng
2	Hồ Thị Mai Lan	Thạc sĩ Ngôn ngữ Anh	NVSP GV ĐH, CĐ		Tiếng Anh, Tiếng Anh du lịch
3	Nguyễn Thị Thu Hoài	Thạc sĩ Lí Luận & PPDH Tiếng Anh	NVSP GV ĐH, CĐ		Nói trước công chúng, Tiếng Anh
4	Nguyễn Thị Lan Phương	Thạc sĩ Lí Luận & PPDH Tiếng Anh	NVSP GV ĐH, CĐ		Tiếng Anh, Văn hóa văn minh
5	Nguyễn Túc	Cử nhân Tiếng Anh	NVSP GV ĐH, CĐ		Tiếng Lào, Tiếng Anh
6	Lương Ly Lan	Cử nhân Tiếng Anh	NVSP GV ĐH, CĐ		Tiếng Anh, Tiếng Anh Khách sạn

STT	Họ và tên nhà giáo	Trình độ chuyên môn được đào tạo	Trình độ nghiệp vụ sư phạm	Trình độ kỹ năng nghề	Môn học, mô đun được phân công giảng dạy
7	Thạch Thị Hải Huyền	Thạc sĩ Lí Luận & PPDH Tiếng Anh	NVSP GV ĐH, CĐ		Tiếng Anh du lịch, Tiếng Anh khách sạn
8	Nghiêm Thị Thu Hoài	Thạc sĩ Ngôn ngữ học	NVSP GV ĐH, CĐ		Chuyên đề văn hóa du lịch Tây Nguyên, Tiếng Anh
9	Trương Thị Hiếu	Thạc sĩ Lí Luận & PPDH Tiếng Anh	NVSP GV ĐH, CĐ		Giao thoa văn hóa, Tiếng Anh
10	Lưu Thị Thúy Hiền	Thạc sĩ Lí Luận & PPDH Tiếng Anh	NVSP GV ĐH, CĐ		Tiếng Anh nghiệp vụ hướng dẫn du lịch
11	Lê Thị Hoàng Lan	Thạc sĩ Lí Luận & PPDH Tiếng Anh	NVSP GV ĐH, CĐ		Tiếng Anh nghiệp vụ lễ tân

STT	Họ và tên nhà giáo	Trình độ chuyên môn được đào tạo	Trình độ nghiệp vụ sư phạm	Trình độ kỹ năng nghề	Môn học, mô đun được phân công giảng dạy
12	Ngô Thị Phương Dung	Thạc sĩ Khoa học Máy tính	NVSP GV ĐH, CĐ	Bậc 3 nghề CNTT	Ứng dụng CNTT chuyên ngành
13	Lê Thị Ngọc	Thạc sĩ Ngôn ngữ Việt Nam	NVSP GV ĐH, CĐ		Tiếng Việt thực hành
14	Nguyễn Thị Hòa	Thạc sĩ Kinh tế phát triển	NVSP GV ĐH, CĐ		Tổng quan du lịch

2. Cơ sở vật chất, thiết bị đào tạo

a) Phòng học, thực hành và các loại thiết bị, máy móc hiện có:

- Phòng Lab (Nghe, Nhìn)

TT	Tên, Loại tài sản	ĐVT	Số lượng	Ghi chú
1	Máy vi tính	Bộ	32	
2	Máy chiếu	Bộ	1	
3	Máy quét	Chiếc	1	
4	Thiết bị lưu trữ	Chiếc	1	
5	Máy in	Chiếc	1	
6	Đường truyền Internet	Đường	1	
7	Hệ thống mạng LAN	Bộ	1	

TT	Tên, Loại tài sản	ĐVT	Số lượng	Ghi chú
8	Bộ phần mềm văn phòng	Bộ	1	
9	Bộ gõ tiếng Việt Unikey	Bộ	1	
10	Phần mềm diệt Virus	Bộ	1	
11	Phần mềm quản lý lớp học	Bộ	1	
12	Phần mềm học ngoại ngữ	Bộ	1	
13	Tai nghe	Bộ	32	

- Phòng chuyên dùng học ngoại ngữ (Phòng C313)

TT	Tên, Loại tài sản	ĐVT	Số lượng	Ghi chú
1	Tivi màn hình phẳng tương tác công nghệ Châu âu 4K-kích thước 75’’ Android Based Interactive Flat Panel Displays	Bộ	01	
2	Hệ thống chân màn hình tương tác di động	Bộ	01	
3	Bộ âm thanh trợ giảng di động không dây	Bộ	01	
4	Máy tính xách tay: Acer Travelmate TMP215-53-563Z	Bộ	01	
5	Bàn giáo viên	Cái	01	

TT	Tên, Loại tài sản	ĐVT	Số lượng	Ghi chú
6	Ghế nệm xoay giáo viên Hòa phát	Cái	01	
7	Ghế gấp liền bàn học viên- Khung inox hòa phát G04B	Cái	30	
8	Bộ phần mềm dạy học tiếng Anh dành cho cao đẳng, đại học: bộ phần mềm I-Discover kèm theo 800 cuốn giáo trình (trình độ A1, A2, B1)	Bộ	01	

b) Cơ sở thực hành, thực tập *đơn vị tính là: Xưởng, vườn, trạm, trại, sân bãi.*)

TT	Cơ sở thực hành, thực tập	Đơn vị tính	Số lượng	Ghi chú
Trung Tâm Ngoại Ngữ				
1	Trung Tâm Ngoại Ngữ Smart Hệ Thống Anh Ngữ Cleverlearn Việt Nam (528, đường Hùng Vương, Kon Tum)	Học viên	220	
2	Trung Tâm Ngoại Ngữ Sunshine (Số 233/4 Thi Sách, TP. Kon Tum)	Học viên	320	
Khách sạn, homestay				

TT	Cơ sở thực hành, thực tập	Đơn vị tính	Số lượng	Ghi chú
3	Khách sạn Konklor (38, Bắc Kạn, thành phố Kon Tum, tỉnh Kon Tum)	Phòng	50	
4	Homestay- Home sweet home xã (Dak Bla, thành phố Kon Tum, tỉnh Kon Tum)	Phòng	7	
5	Hoàng Ánh-Kon Xomluh, làng du lịch sinh thái nghỉ dưỡng Homestay (Km12-QL24- Xã Đăk Tờ Re- Huyện Kon rẫy- Tỉnh Kon tum)	Phòng	9	
6	Khách sạn Mộc Phương (Số 87 Bắc Kạn, thôn Kon Klor, phường Thắng Lợi, Tp. Kon Tum, tỉnh Kon Tum)	Phòng	45	

Ngoài các cơ sở thực hành, thực tập được nêu trên, người học có thể tự liên hệ cơ sở thực hành, thực tập khác tại địa bàn nơi người học học tập để thực hành, thực tập.

3. Thư viện và học liệu

- 2 thư viện phục vụ bạn đọc mượn trả sách với các đầu sách chuyên ngành được cập nhật, bổ sung mới hàng năm.

- Thư viện số: <https://thuvienso.cdkontum.edu.vn/>

CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC

Tên môn học: Kiến thức, kỹ năng cơ bản về sử dụng hiệu quả năng lượng và tài nguyên, bảo vệ môi trường (Basic knowledge and skills on efficient use of energy and resources, environmental protection), dành cho trình độ trung cấp.

Mã môn học: 510211182

Thời gian thực hiện môn học: 15 giờ (lý thuyết: 4 giờ; thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập: 9 giờ; kiểm tra: 1 giờ, thi kết thúc môn học: 1 giờ).

A. VỊ TRÍ, TÍNH CHẤT CỦA MÔN HỌC

I. Vị trí

Bộ trí dạy ở học kì 1 của khóa học để học sinh nâng cao ý thức sử dụng năng lượng, tài nguyên hiệu quả và bảo vệ môi trường ngay từ đầu khóa học.

II. Tính chất

Là môn học bắt buộc dùng chung cho tất cả các ngành, nghề trình độ trung cấp tại Trường Cao đẳng Kon Tum.

B. MỤC TIÊU MÔN HỌC

I. Yêu cầu Yêu cầu về kiến thức

1. Trình bày được các khái niệm cơ bản về tài nguyên, năng lượng, chất thải và chất độc hại.

2. Trình bày được các biện pháp sử dụng tiết kiệm và hiệu quả tài nguyên, năng lượng cũng như các biện pháp quản lý chất thải và chất độc hại.

3. Phân biệt, nhận diện được các dạng khác nhau về tài nguyên, năng lượng, chất thải và chất độc hại theo cách phân loại phổ biến.

4. Giải thích được các tác động đến môi trường của việc khai thác và sử dụng tài nguyên, năng lượng, ảnh hưởng của chất thải và chất độc hại đến môi trường.

II. Yêu cầu về kỹ năng

1. Thực hiện các biện pháp sử dụng hiệu quả năng lượng và tài nguyên, bảo vệ môi trường vào thực tế.

2. Tuyên truyền, giáo dục về sử dụng hiệu quả năng lượng và tài nguyên, bảo vệ môi trường.

3. Áp dụng nguyên tắc 3R trong việc thu gom, lưu trữ và xử lý chất thải.

III. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

1. Tự giác, chủ động trong việc bảo vệ môi trường, sử dụng một cách tiết kiệm và hiệu quả năng lượng, tài nguyên.

2. Phê phán những hành động trong việc thu gom rác thải và sử dụng chất độc hại gây nguy hại cho môi trường; lãng phí năng lượng và tài nguyên trong học tập, sinh hoạt.

3. Tuyên truyền và lan tỏa về ý thức bảo vệ môi trường.

C. NỘI DUNG MÔN HỌC

NỘI DUNG TỔNG QUÁT VÀ PHÂN BỐ THỜI GIAN

TT	Tên chương, mục	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành, thí nghiệm	Thi/Kiểm tra
1	Chương 1: Kiến thức, kỹ năng cơ bản về sử dụng hiệu quả năng lượng 1. Khái niệm, phân loại năng lượng 1.1. Khái niệm 1.2. Phân loại năng lượng 2. Vai trò của năng lượng đối với sự phát triển kinh tế - xã hội và cuộc sống con người 3. Ảnh hưởng của việc sản xuất và sử dụng năng lượng đến môi trường 3. Các biện pháp sử dụng hiệu quả năng lượng	5	2	3	0	

TT	Tên chương, mục	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành, thí nghiệm	Thi/Kiểm tra
	3.1. Định nghĩa 3.2. Giải pháp sử dụng hiệu quả năng lượng 4.2.1. Giải pháp chung 4.2.2. Các giải pháp sử dụng hiệu quả năng lượng tại Kon Tum					
2	Chương 2: Kiến thức, kỹ năng cơ bản về sử dụng hiệu quả tài nguyên 1. Khái niệm, phân loại tài nguyên 1.1. Khái niệm tài nguyên 1.2. Phân loại tài nguyên 2. Các biện pháp sử dụng hiệu quả tài nguyên 2.1. Sử dụng tài nguyên nước 2.2. Sử dụng, bảo vệ tài nguyên rừng và sinh vật 2.3. Sử dụng và bảo vệ tài nguyên đất 2.4. Sử dụng nhiên liệu, nguyên liệu, vật tư trong sản xuất	4	1	3	0	
3	Chương 3: Bảo vệ môi trường 1. Khái niệm, phân loại và vai trò của môi trường 1.1. Khái niệm môi trường 1.2. Phân loại môi trường 1.3. Vai trò của môi trường 2. Nguyên nhân gây ô nhiễm môi trường 2.1. Hoạt động sản xuất công nghiệp	4	1	3	0	

TT	Tên chương, mục	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành, thí nghiệm	Thi/Kiểm tra
	2.2. Hoạt động nông nghiệp 2.3. Hoạt động sinh hoạt của con người 2.4. Biến đổi khí hậu 3. Hậu quả của ô nhiễm môi trường 3.1. Ảnh hưởng đến sức khỏe con người 3.2. Gây ô nhiễm nguồn nước 3.3. Gây ô nhiễm đất 3.4. Gây ảnh hưởng đến hệ sinh thái 3.5. Gây ảnh hưởng đến kinh tế 4. Các biện pháp bảo vệ môi trường 4.1. Nâng cao ý thức bảo vệ môi trường 4.2. Có những chính sách bảo vệ môi trường hiệu quả 4.3. Áp dụng các biện pháp khoa học kỹ thuật 4.4. Trồng cây xanh 4.5. Hạn chế sử dụng rác thải nhựa 4.6. Tiết kiệm năng lượng: 4.7. Nâng cao ý thức cộng đồng: 5. Nguyên tắc 3R 5.1. Tiết giảm (Reduce): 5.2. Tái sử dụng (Reuse): 5.3. Tái chế (Recycle): 6. Áp dụng nguyên tắc 3R trên địa bàn tỉnh Kon Tum					

TT	Tên chương, mục	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành, thí nghiệm	Thi/Kiểm tra
4	Kiểm tra định kỳ	1				1
5	Thi kết thúc môn học	1				1
	Cộng	15	4	9	0	2

NỘI DUNG CHI TIẾT

CHƯƠNG 1: KIẾN THỨC, KỸ NĂNG CƠ BẢN VỀ SỬ DỤNG HIỆU QUẢ NĂNG LƯỢNG (1, 2)

(Thời gian: 5 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày được khái niệm và phân loại năng lượng. vai trò của năng lượng đối với sự phát triển kinh tế - xã hội và cuộc sống con người; mô tả được các biện pháp sử dụng tiết kiệm, hiệu quả nguồn năng lượng.

2. Phân biệt các dạng năng lượng phổ biến; rèn luyện ý thức sử dụng tiết kiệm các loại năng lượng trong học tập và cuộc sống.

3. Tự giác, chủ động sử dụng tiết kiệm và hiệu quả năng lượng. Phê phán những hành động lãng phí năng lượng trong học tập, sinh hoạt; có ý thức trách nhiệm trong việc bảo vệ năng lượng.

II. NỘI DUNG CHƯƠNG

1. Khái niệm, phân loại năng lượng

1.1. Khái niệm

1.2. Phân loại năng lượng

2. Vai trò của năng lượng đối với sự phát triển kinh tế - xã hội và cuộc sống con người

3. Ảnh hưởng của việc sản xuất và sử dụng năng lượng đến môi trường

4. Các biện pháp sử dụng hiệu quả năng lượng

4.1. Định nghĩa

4.2. Giải pháp sử dụng hiệu quả năng lượng

4.2.1. Giải pháp chung

4.2.2. Các giải pháp sử dụng hiệu quả năng lượng tại Kon Tum

CHƯƠNG 2: KIẾN THỨC, KỸ NĂNG CƠ BẢN

VỀ SỬ DỤNG HIỆU QUẢ TÀI NGUYÊN(1)

(Thời gian: 4 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày được khái niệm tài nguyên, các dạng tài nguyên; các biện pháp sử dụng tiết kiệm, hiệu quả tài nguyên.

2. Phân biệt được các dạng tài nguyên, sử dụng một cách tiết kiệm các loại tài nguyên trong học tập.

3. Tự giác, chủ động trong việc sử dụng một cách tiết kiệm và hiệu quả tài nguyên. Phê phán những hành động gây lãng phí tài nguyên trong cuộc sống, sinh hoạt và học tập. Tuyên truyền và lan tỏa nâng cao nhận thức cho cộng đồng về bảo vệ tài nguyên.

II. NỘI DUNG CHƯƠNG

1. Khái niệm, phân loại tài nguyên

1.1. Khái niệm tài nguyên

1.2. Phân loại tài nguyên

2. Các biện pháp sử dụng hiệu quả tài nguyên

2.1. Sử dụng tài nguyên nước

2.2. Sử dụng, bảo vệ tài nguyên rừng và sinh vật

2.3. Sử dụng và bảo vệ tài nguyên đất

2.4. Sử dụng nhiên liệu, nguyên liệu, vật tư trong sản xuất

CHƯƠNG 3: BẢO VỆ MÔI TRƯỜNG (1, 3)

(Thời gian: 4 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày được khái niệm, phân loại và vai trò của môi trường; mô tả được các biện pháp bảo vệ môi trường; áp dụng được nguyên tắc 3R trên địa bàn tỉnh Kon Tum.

2. Hình thành kỹ năng áp dụng các biện pháp để bảo vệ môi trường; tham gia tích cực các hoạt động bảo vệ môi trường trong gia đình, trường học và địa phương; rèn luyện ý thức, kỹ năng tuyên truyền và giáo dục về bảo vệ môi trường trong gia đình, trường học và địa phương.

3. Tự giác, chủ động, tuyên truyền và lan tỏa về ý thức bảo vệ môi trường trong gia đình, trường học và địa phương; phê phán những hành động trong việc thu gom rác thải và sử dụng chất độc hại gây nguy hại cho môi trường.

II. NỘI DUNG CHƯƠNG

1. Khái niệm, phân loại và vai trò của môi trường

1.1. Khái niệm môi trường

1.2. Phân loại môi trường

1.3. Vai trò của môi trường

2. Nguyên nhân gây ô nhiễm môi trường

2.1. Hoạt động sản xuất công nghiệp

2.2. Hoạt động nông nghiệp

2.3. Hoạt động sinh hoạt của con người

2.4. Biến đổi khí hậu

3. Hậu quả của ô nhiễm môi trường

3.1. Ảnh hưởng đến sức khỏe con người

3.2. Gây ô nhiễm nguồn nước

3.3. Gây ô nhiễm đất

3.4. Gây ảnh hưởng đến hệ sinh thái

3.5. Gây ảnh hưởng đến kinh tế

4. Các biện pháp bảo vệ môi trường

4.1. Nâng cao ý thức bảo vệ môi trường

4.2. Có những chính sách bảo vệ môi trường hiệu quả

4.3. Áp dụng các biện pháp khoa học kỹ thuật**4.4. Trồng cây xanh****4.5. Hạn chế sử dụng rác thải nhựa****4.6. Tiết kiệm năng lượng****4.7. Nâng cao ý thức cộng đồng****5. Nguyên tắc 3R****5.1. Tiết giảm (Reduce)****5.2. Tái sử dụng (Reuse)****5.3. Tái chế (Recycle)****6. Áp dụng nguyên tắc 3R trên địa bàn tỉnh Kon Tum****D. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN MÔN HỌC****I. Phòng học chuyên môn, nhà xưởng**

Phòng học lý thuyết phù hợp cho hoạt động học tập theo nhóm.

II. Trang thiết bị, máy móc

Tivi, máy vi tính.

III. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu**- Học liệu**

+ Giáo trình mô đun Bảo vệ môi trường, sử dụng hiệu quả năng lượng và tài nguyên. Đồng Nai: Trường Cao đẳng Cơ giới và Thủy lợi 2021.

+ Bài giảng Kiến thức, kỹ năng cơ bản về sử dụng hiệu quả năng lượng và tài nguyên, bảo vệ môi trường.

- Dụng cụ, nguyên vật liệu

Tranh ảnh, video liên quan tới từng bài giảng dạy, giấy A4, Ao, bút chì, thước, bút lông, bút dạ, bảng làm việc nhóm, giấy note, nam châm,...

IV. Các điều kiện khác

Không

E. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ**I. Nội dung**

1. Yêu cầu về kiến thức

- Học sinh phải đạt được các mục tiêu theo từng chương. Thông qua lượng giá sau mỗi bài học.

- Hoàn thành các nội dung tự học.
- Trình bày thảo luận theo chủ đề đã bốc thăm.

2. Yêu cầu về kỹ năng

- Rèn luyện kỹ năng làm việc độc lập, làm việc nhóm có hiệu quả.
- Sử dụng hiệu quả năng lượng và tài nguyên, bảo vệ môi trường; tuyên truyền, giáo dục về các nội dung này.

3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Có ý thức đúng đắn trong việc nhìn nhận vấn đề, tác phong làm việc nghiêm túc, cẩn thận, khoa học. Trung thực với kết quả làm việc nhóm.
- Tự giác, chủ động trong việc bảo vệ môi trường, sử dụng một cách tiết kiệm và hiệu quả năng lượng, tài nguyên.

II. Phương pháp

1. Kiểm tra thường xuyên và định kỳ

1.1. Kiểm tra thường xuyên:

- 01 bài. Hình thức: Đánh giá học sinh thông qua Kiểm tra vấn đáp trong giờ học, Kiểm tra viết (tự luận, trắc nghiệm) với thời gian làm bài bằng hoặc dưới 30 phút, Kiểm tra một số nội dung Thực hành, thực tập, chấm điểm bài tập hoặc Kiểm tra, đánh giá kết hợp các hình thức trên.

1.2. Kiểm tra định kỳ

- Số bài kiểm tra: 01
- Hình thức kiểm tra: Tự luận
- Thời gian kiểm tra: 45 phút

Đề kiểm tra, đáp án và công cụ kiểm tra, đánh giá định kỳ được trình bày/đính kèm trong giáo án.

2. Thi kết thúc môn học

- Hình thức thi: Trắc nghiệm khách quan

- Thời gian thi: 60 phút

- Thời gian hoàn thành ngân hàng đề thi: Căn cứ vào kế hoạch giảng dạy và lịch thi kết thúc học phần của từng học kỳ, chậm nhất trước 1 tháng từ khi bắt đầu kỳ thi.

- Đề thi kết thúc môn học được xây dựng theo Quy định về xây dựng, quản lý và sử dụng ngân hàng đề thi hiện hành và phải thể hiện rõ nội dung đề thi nhằm kiểm tra, đánh giá mục tiêu/chuẩn đầu ra nào trong chương trình môn học

F. HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN MÔN HỌC

I. Phạm vi áp dụng môn học

Chương trình môn học Kiến thức, kỹ năng cơ bản về sử dụng hiệu quả năng lượng và tài nguyên, bảo vệ môi trường được sử dụng dùng chung cho tất cả các ngành, nghề trình độ trung cấp tại Trường Cao đẳng Kon Tum

II. Hướng dẫn về phương pháp giảng dạy, học tập môn học

1. Đối với nhà giáo

- Trong quá trình giảng dạy có thể vận dụng kết hợp lý thuyết và Thực hành. Áp dụng linh hoạt các phương pháp giảng dạy khác nhau như (trình bày, diễn giải, chứng minh, thảo luận và làm việc nhóm; đặc biệt chú ý liên hệ thực tế và phát huy tính tích cực của học sinh...).

- Nhà giáo hướng dẫn học sinh nhận thức kiến thức về lý thuyết và những kiến thức Thực hành bổ sung cho phần kiến thức lý thuyết đã học.

2. Đối với người học

- Tham gia ít nhất 80% thời gian học tập và các điều kiện khác của môn học.

- Điểm trung bình chung các điểm Kiểm tra đạt từ 5,0 điểm trở lên theo thang điểm 10.

- Hoàn thành nghĩa vụ học phí theo quy định của nhà trường.

- Học sinh nghiên cứu bài học trước khi đến lớp, tích cực trao đổi thảo luận, hoạt động nhóm mở rộng kiến thức và tìm hiểu thêm một số tài liệu liên quan đến môn học này. Tham gia đầy đủ các buổi học lý thuyết, Thực hành, bài Kiểm tra và thi.

III. Những trọng tâm cần chú ý

- Trình bày các nguyên nhân, hậu quả của việc sử dụng lãng phí tài nguyên, năng lượng và ô nhiễm môi trường.

- Các biện pháp sử dụng hiệu quả năng lượng, tài nguyên, bảo vệ môi trường

IV. Tài liệu tham khảo (1-4)

1. Giáo trình mô đun Bảo vệ môi trường, sử dụng hiệu quả năng lượng và tài nguyên. Đồng Nai: Trường Cao đẳng Cơ giới và Thủy lợi 2021.

2. PGS.TS Trần Văn Bình, TS. Nguyễn Hoàng Lan. Quản lý sử dụng năng lượng. Hà Nội: NXB Bách Khoa; 2023.

3. TS. Nguyễn Văn Khai, TS. Bùi Thị Thanh Hương. Giáo trình Bảo vệ môi trường. Hà Nội: Nhà xuất bản Đại học Quốc gia; 2015.

4. Nguyễn Thị Huệ. Giáo trình: Bảo vệ môi trường. Lâm Đồng: Cao đẳng nghề Đà Lạt; 2017.

V. Ghi chú và giải thích (nếu có).

CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC

Tên môn học: Tiếng Việt thực hành (Practical Vietnamese)

Mã môn học: 510820362

Thời gian thực hiện môn học: 30 giờ (lý thuyết: 11 giờ; bài tập, thảo luận: 17 giờ; kiểm tra: 1 giờ; thi: 1 giờ).

A. VỊ TRÍ, TÍNH CHẤT CỦA MÔN HỌC

I. Vị trí

Đây là môn học thuộc khối kiến thức cơ sở trong chương trình đào tạo ngành, nghề Tiếng Anh du lịch, trình độ trung cấp. Môn học được bố trí dạy học trong học kỳ I năm 1.

II. Tính chất

Tiếng Việt thực hành là môn học bắt buộc quan trọng của ngành/ nghề Tiếng Anh du lịch, phân bố số tiết lý thuyết và thực hành khá cân đối. Trong quá trình dạy, nhà giáo cần phát huy kinh nghiệm của người học trong quá trình giảng dạy.

B. MỤC TIÊU MÔN HỌC

I. Yêu cầu về kiến thức

1. Trình bày được được vai trò, đặc điểm của tiếng Việt, các đặc điểm chính và yêu cầu chung của văn bản, đoạn văn, từ, câu.

2. Giải thích được mối quan hệ giữa các đơn vị trong văn bản; Mô tả được các bước tạo lập văn bản, viết đoạn văn.

3. Phân tích được một số lỗi thường gặp trong khi dùng từ, đặt câu, viết đoạn văn, văn bản.

II. Yêu cầu về kỹ năng

1. Viết được các văn bản khoa học, văn bản hành chính thông dụng một cách chuẩn xác, thành thạo, logic, mạch lạc.

2. Viết được đoạn văn đầy đủ về nội dung, phù hợp về hình thức với phong cách hành chính. Dùng từ đúng, chính xác với phong cách hành chính. Đặt câu rõ ràng, nghĩa tường minh.

3. Viết và sửa được chính xác các lỗi thường gặp khi dùng từ, viết câu ở trong các văn bản.

III. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

1. Luôn luôn có ý thức trang bị thêm các kiến thức về tiếng Việt, bổ sung các vốn từ phong phú.

2. Thường xuyên chủ động tự rèn luyện các kỹ năng tạo lập văn bản, tự hình thành được kỹ năng viết văn bản đúng, đạt yêu cầu.

3. Luôn luôn có ý thức tự bồi dưỡng các kỹ năng làm việc nhóm, kỹ năng phối hợp công việc để ứng dụng vào việc học tập và công việc trong tương lai.

C. NỘI DUNG MÔN HỌC

NỘI DUNG TỔNG QUÁT VÀ PHÂN BỐ THỜI GIAN

TT	Tên chương, mục	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành, thí nghiệm	Thi/Kiểm tra
1	Chương mở đầu: Khái quát về tiếng Việt và môn học Tiếng Việt thực hành 1. Khái quát về tiếng Việt	2		0	0	

TT	Tên chương, mục	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành, thí nghiệm	Thi/Kiểm tra
	1.1 Tiếng Việt và vấn đề giữ gìn sự trong sáng của tiếng Việt 1.2. Vai trò của tiếng Việt 1.3. Đặc điểm của tiếng Việt 2. Môn học Tiếng Việt thực hành 2.1. Mục đích, yêu cầu 2.2. Các nội dung cơ bản của môn học		2			
2	Chương 1: Thực hành phân tích và tạo lập văn bản 1. Khái quát về văn bản 1.1. Khái niệm và những đặc điểm chính của văn bản 1.2. Phân loại văn bản 2. Thực hành phân tích văn bản khoa học 2.1. Tóm tắt văn bản khoa học 2.2. Tổng thuật các văn bản khoa học	7	3	4	0	

TT	Tên chương, mục	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành, thí nghiệm	Thi/Kiểm tra
	3. Thực hành tạo lập văn bản thông dụng 3.1. Định hướng 3.2. Lập đề cương 3.3. Thực hành viết văn bản					
3	Chương 2: Thực hành phân tích và tạo lập đoạn văn 1. Giản yếu về đoạn văn 1.1. Khái niệm, đặc điểm 1.2. Câu chủ đề của đoạn văn 1.3. Cấu trúc của đoạn văn 1.4. Lập luận trong đoạn văn 2. Thực hành phân tích đoạn văn 2.1. Phân tích cấu tạo và chức năng đoạn văn 2.2. Tóm tắt đoạn văn 3. Thực hành tạo lập đoạn văn 3.1. Các bước viết đoạn văn	7	2	5	0	

TT	Tên chương, mục	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành, thí nghiệm	Thi/Kiểm tra
	3.2. Thực hành tách đoạn, chuyên đoạn, liên kết đoạn 3.3. Các loại lỗi của đoạn văn					
4	Kiểm tra định kỳ	1				1
5	Chương 3: Thực hành viết câu trong văn bản 1. Một số vấn đề chung 2. Luyện viết câu trong văn bản 2.1. Các thao tác viết câu trong văn bản 2.2. Biến đổi câu trong văn bản 3. Các loại lỗi thường gặp về câu 3.1. Lỗi về cấu tạo ngữ pháp 3.2. Lỗi về quan hệ ngữ nghĩa 3.3. Lỗi về dấu câu 3.4. Lỗi về phong cách	6	2	4	0	
	Chương 4: Dùng từ và chính tả trong văn bản					

TT	Tên chương, mục	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành, thí nghiệm	Thi/Kiểm tra
6	1. Dùng từ trong văn bản 1.1. Các thao tác sử dụng từ trong văn bản 1.2. Các loại lỗi dùng từ 2. Chính tả tiếng Việt 2.1. Một số vấn đề chung 2.2. Luyện tập chính tả tiếng Việt	6	2	4	0	
7	Thi kết thúc môn học	1				1
	Cộng	30	11	17	0	2

NỘI DUNG CHI TIẾT
CHƯƠNG MỞ ĐẦU:
KHÁI QUÁT VỀ TIẾNG VIỆT VÀ
MÔN HỌC TIẾNG VIỆT THỰC HÀNH
(Thời gian: 2 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày được vai trò, đặc điểm của tiếng Việt và vấn đề giữ gìn sự trong sáng của tiếng Việt; mô tả được mục đích, yêu cầu và các nội dung cơ bản của môn học Tiếng Việt thực hành.

2. Thống kê được các đặc điểm của tiếng Việt, đối sánh được đặc điểm của tiếng Việt với một số ngôn ngữ khác.

3. Sinh viên thường xuyên có ý thức bồi dưỡng nâng cao khả năng phân tích văn bản, tìm hiểu các văn bản thông dụng.

II. NỘI DUNG CHƯƠNG

1. Khái quát về tiếng Việt (1)

1.1. Tiếng Việt và vấn đề giữ gìn sự trong sáng của tiếng Việt

1.2. Vai trò của tiếng Việt

1.2.1. Đảm nhiệm các chức năng xã hội

1.2.2. Thể hiện nếp nghĩ, tình cảm, tâm hồn dân tộc

1.3. Đặc điểm của tiếng Việt

1.3.1. Tiếng Việt là ngôn ngữ âm tiết tính, đa thanh điệu

1.3.2. Từ tiếng Việt không biến đổi hình thái

1.3.3. Đặc trưng về cấu tạo từ, về mặt ngữ pháp

2. Môn học Tiếng Việt thực hành (2)

2.1. Mục đích, yêu cầu

2.1.1. Mục đích

2.1.2. Yêu cầu

2.2. Các nội dung cơ bản của môn học

CHƯƠNG 1: THỰC HÀNH PHÂN TÍCH VÀ TẠO LẬP VĂN BẢN

(Thời gian: 7 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày được khái niệm và đặc điểm của văn bản; mô tả được các loại văn bản khác nhau; diễn đạt được các bước phân tích và tạo lập văn bản.

2. Sắp xếp, phân loại được các loại văn bản; tạo lập được chính xác và thành thạo một số văn bản thông dụng.

3. Luôn luôn có ý thức rèn luyện, tự bồi dưỡng thêm các kỹ năng viết văn bản khoa học, văn bản hành chính.

II. NỘI DUNG CHƯƠNG

1. Khái quát về văn bản (1)

1.1. Khái niệm và những đặc điểm chính của văn bản

1.1.1. Khái niệm văn bản

1.1.2. Những đặc điểm chính của văn bản

1.2. Phân loại văn bản

1.2.1. Dựa vào hình thức tồn tại

1.2.2. Dựa vào phong cách chức năng

1.2.3. Dựa vào mức độ sử dụng

2. Thực hành phân tích văn bản khoa học (4)

2.1. Tóm tắt văn bản khoa học

2.2. Tổng thuật các văn bản khoa học

3. Thực hành tạo lập văn bản thông dụng

3.1. Định hướng

3.2. Lập đề cương

3.3. Thực hành viết văn bản

CHƯƠNG 2: THỰC HÀNH PHÂN TÍCH VÀ TẠO LẬP ĐOẠN VĂN

(Thời gian: 7 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày được khái niệm và đặc điểm của đoạn văn; trình bày được các kiến thức về lập luận, cấu trúc của đoạn văn,

2. Viết được đoạn văn đúng theo các yêu cầu của các loại văn bản khác nhau với các kỹ thuật tách đoạn, chuyển đoạn, liên kết đoạn.

3. Luôn luôn chủ động rèn luyện, hình thành kỹ năng để đạt được các kỹ năng viết đoạn văn tốt nhất.

II. NỘI DUNG CHƯƠNG

1. Giải yếu về đoạn văn (1)

1.1. Khái niệm, đặc điểm

1.2. Câu chủ đề của đoạn văn

1.3. Cấu trúc của đoạn văn

1.4. Lập luận trong đoạn văn

2. Thực hành phân tích đoạn văn (2)

2.1. Phân tích cấu tạo và chức năng đoạn văn

2.2. Tóm tắt đoạn văn

3. Thực hành tạo lập đoạn văn (4)

3.1. Các bước viết đoạn văn

3.2. Thực hành tách đoạn, chuyển đoạn, liên kết đoạn

3.3. Các loại lỗi của đoạn văn

CHƯƠNG 3: THỰC HÀNH VIẾT CÂU TRONG VĂN BẢN

(Thời gian: 6 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Xác định được những yêu cầu chung của việc viết câu trong văn bản; mô tả được các thao tác viết câu trong văn bản; giải thích được các lỗi thường gặp khi viết câu trong văn bản.

2. Viết được các kiểu câu trong văn bản theo các kiểu khác nhau một cách chính xác và thuần thục.

3. Thường xuyên tự tra cứu kỹ năng viết câu trong văn bản để đạt năng lực nghề nghiệp.

II. NỘI DUNG CHƯƠNG

1. Một số vấn đề chung (1)

2. Luyện viết câu trong văn bản (3,4)

2.1. Các thao tác viết câu trong văn bản

2.2. Biến đổi câu trong văn bản

3. Các loại lỗi thường gặp về câu

3.1. Lỗi về cấu tạo ngữ pháp

3.2. Lỗi về quan hệ ngữ nghĩa

3.3. Lỗi về dấu câu

3.4. Lỗi về phong cách

CHƯƠNG 4: DÙNG TỪ VÀ CHÍNH TẢ TRONG VĂN BẢN

(Thời gian: 6 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày được một số yêu cầu về dùng từ trong văn bản; mô tả được các thao tác sử dụng từ trong văn bản.

2. Dùng từ không có sai sót, đạt chuẩn quy định; sửa được lỗi sai trong cách dùng từ và chính tả ở trong văn bản.

3. Luôn luôn có ý thức trách nhiệm với nghề nghiệp, hình thành tác phong cẩn thận trong công việc ở tương lai.

II. NỘI DUNG CHƯƠNG

1. Dùng từ trong văn bản (1)

1.1. Các thao tác sử dụng từ trong văn bản (4)

1.2.1. Lựa chọn từ ngữ

1.2.2. Kiểm tra và thay thế từ ngữ

1.2. Các loại lỗi dùng từ

1.3.1. Dùng từ không đúng hình thức âm thanh và cấu tạo

1.3.2. Dùng từ không đúng nghĩa

1.3.3. Dùng từ không đúng các thuộc tính ngữ pháp và chức năng

1.3.4. Dùng từ không đúng phong cách ngôn ngữ

2. Chính tả tiếng Việt (4)

2.1. Một số vấn đề chung

2.1.1. Khái niệm chính tả

2.1.2. Một số quy tắc chính tả

2.2. Luyện tập chính tả tiếng Việt

D. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN MÔN HỌC

I. Phòng học chuyên môn, nhà xưởng

Phòng học bảo đảm rộng rãi, có không gian để tổ chức các hoạt động nhóm.

II. Trang thiết bị máy móc

Máy chiếu (Projector), Máy tính xách tay, ti vi...

III. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu

- Học liệu: Lê Thị Ngọc. Tiếng Việt thực hành; 2024.

- Dụng cụ, nguyên vật liệu: giấy A0, A4, bút lông, giấy màu, kéo, keo dán, nam châm, bảng phụ, phấn không bụi, thước, màu tô, video, hình ảnh, tài liệu phát tay, phương tiện dạy học khác....

IV. Các điều kiện khác:

E. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

I. Nội dung

1. Yêu cầu về kiến thức

Đặc điểm chính và yêu cầu chung của văn bản, đoạn văn, dùng từ, đặt câu; Các bước tạo lập văn bản, viết đoạn văn; phát hiện và sửa một số lỗi thường gặp trong khi dùng từ, đặt câu, viết đoạn văn, văn bản.

2. Yêu cầu về kỹ năng

Viết được các văn bản khoa học, văn bản hành chính thông dụng một cách chính xác, thành thạo; viết và sửa được chính xác các lỗi thường gặp khi dùng từ, viết câu ở trong các văn bản.

3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

Luôn luôn có ý thức trang bị thêm các kiến thức về tiếng Việt; thường xuyên chủ động tự rèn luyện các kỹ năng tạo lập văn bản; luôn luôn có ý thức ứng dụng những kỹ năng này vào việc học tập và công việc trong tương lai.

II. Phương pháp

1. Kiểm tra thường xuyên và định kỳ

- Đối với kiểm tra, đánh giá thường xuyên:

Số bài kiểm tra 02 bài (một bài thực hiện và đánh giá thông qua các bài tập thực hành của cá nhân hoặc bài tập nhóm; một bài kiểm tra viết, thời gian: 30 phút, hình thức tự luận, đề kiểm tra được thể hiện trong giáo án)

- Đối với kiểm tra, đánh giá định kỳ:

Số bài kiểm tra: 01

Hình thức kiểm tra: Tự luận

Thời gian kiểm tra: 45 phút

Đề kiểm tra, đáp án và công cụ kiểm tra, đánh giá định kỳ được đính kèm trong giáo án.

2. Thi kết thúc môn học

- Hình thức thi: tự luận

- Thời gian thi: 60 phút

- Thời gian hoàn thành đề thi: Học kỳ I của khoá học

Đề thi kết thúc môn học được xây dựng theo Quy định về xây dựng, quản lý và sử dụng ngân hàng đề thi hiện hành; thể hiện rõ nội dung đề thi nhằm kiểm tra, đánh giá mục tiêu/chuẩn đầu ra nào trong chương trình môn học.

3. Đánh giá mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Tham gia học tập trên lớp đầy đủ, chuẩn bị bài tốt, tích cực thảo luận.

- Hoàn thành tốt nội dung tự học và các nhiệm vụ mà nhà giáo giao cho cá nhân và nhóm trong quá trình học tập môn học.

- Nội dung này được nhà giáo quan sát, theo dõi và đánh giá trong suốt quá trình giảng dạy.

F. HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN MÔN HỌC

I. Phạm vi áp dụng môn học

Chương trình môn học Tiếng Việt thực hành được sử dụng đào tạo trình độ Trung cấp ngành/ nghề Tiếng Anh du lịch.

II. Hướng dẫn về phương pháp giảng dạy, học tập môn học

1. Đối với nhà giáo

- Nhà giáo sử dụng phương pháp giảng dạy tích cực;

- Nhà giáo sử dụng các dụng cụ trực quan trong giảng dạy để người học tiếp thu những kiến thức liên quan một cách dễ dàng.

- Phương pháp hướng dẫn thực hành theo trình tự của quy trình hướng dẫn kỹ năng.

2. Đối với người học

- Tham dự ít nhất 80% thời gian học lý thuyết và đầy đủ các bài học tích hợp, bài học thực hành và các yêu cầu của môn học được quy định trong chương trình môn học.

- Điểm trung bình chung các điểm kiểm tra đạt từ 5,0 điểm trở lên theo thang điểm 10.

- Cần có tập giáo trình "Tiếng Việt thực hành" để làm nguồn tài liệu chính. Người học cần tham khảo thêm các tài khác trên mạng và ở thư viện theo giới thiệu của nhà giáo. Tham gia học tập đầy đủ, hoàn thành có hiệu quả các bài tập cá nhân, bài tập nhóm trên lớp.

III. Những trọng tâm cần chú ý

Những nội dung trọng tâm cần lưu ý để thực hiện mục tiêu môn học.

- Thực hành phân tích và tạo lập đoạn văn, văn bản
- Viết câu trong văn bản chính xác
- Dùng từ đúng và viết chính tả đúng.

IV. Tài liệu tham khảo

1. Bùi Minh Toán, Lê A, Đỗ Việt Hùng. Tiếng Việt thực hành. Hà Nội: NXB GDVN; 2020.
2. Nguyễn Quang Ninh. Tiếng Việt thực hành. Hà Nội: Giáo dục; 2007.
3. Lã Thị Bắc Lý, Phan Thị Hồng Xuân, Nguyễn Thị Thu Nga, Tiếng Việt thực hành. Hà Nội: NXB ĐHSP; 2018.
4. Nguyễn Minh Hoạt. Giáo trình Tiếng Việt thực hành. Hà Nội: NXB ĐHQGHN; 2020.

CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC

Tên môn học: Tổng quan du lịch (Tourism overview)

Mã môn học: 511520022

Thời gian thực hiện môn học: 30 giờ (lý thuyết: 11 giờ; thảo luận, bài tập: 17 giờ; kiểm tra: 1 giờ, thi: 1 giờ).

A. VỊ TRÍ, TÍNH CHẤT CỦA MÔN HỌC

I. Vị trí

Tổng quan du lịch là môn học cơ sở, được giảng dạy trong học kỳ đầu tiên chương trình đào tạo ngành nghề Tiếng Anh du lịch trình độ trung cấp.

II. Tính chất

Tổng quan du lịch là môn học lý thuyết cơ sở, là môn học bắt buộc thuộc các môn cơ sở trong chương trình đào tạo ngành, nghề Hướng dẫn du lịch, Tiếng Anh du lịch, trình độ trung cấp.

B. MỤC TIÊU MÔN HỌC

I. Yêu cầu về kiến thức

1. Trình bày đầy đủ những kiến thức cơ bản về du lịch, tài nguyên du lịch, sơ lược sự phát triển của du lịch, tính thời vụ trong du lịch và các hiện tượng du lịch trong tương lai;

3. Mô tả khái quát một số tổ chức du lịch quốc tế và Việt Nam;

4. Liệt kê chính xác các nhà cung ứng du lịch và những tác động của du lịch đến các hoạt động xã hội;

5. Phân tích đầy đủ mối quan hệ giữa du lịch và một số lĩnh vực khác.

II. Yêu cầu về kỹ năng

1. Ứng dụng các kiến thức đã học để ứng dụng trong quá trình giao tiếp với khách, tổ chức công việc và quản lý lĩnh vực chuyên môn;
2. Thực hiện phân tích những tác động của du lịch đến các hoạt động xã hội;
3. Sử dụng các yếu tố tác động đến tính thời vụ trong du lịch để đưa ra một số biện pháp làm hạn chế tính bất lợi của thời vụ trong du lịch;
4. Ứng dụng những kiến thức đã học về các hợp phần du lịch để làm việc với các nhà cung ứng dịch vụ du lịch trong quá trình thực hiện chương trình du lịch;
5. Xác định đầy đủ cơ sở vật chất kỹ thuật cần sử dụng cho từng loại hình du lịch;
6. Xác định chính xác các sản phẩm du lịch;
7. Sử dụng những kiến thức về hiện tượng du lịch để có thể dự báo xu hướng du lịch trong tương lai.

III. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

1. Yêu nghề, có ý thức tổ chức kỷ luật, tác phong chuyên nghiệp và tinh thần trách nhiệm cao trong công việc;
2. Tôn trọng các tiêu chuẩn đạo đức nghề nghiệp;
3. Có tinh thần hợp tác làm việc nhóm; thiện chí trong tiếp nhận ý kiến và giải quyết khó khăn, vướng mắc trong công việc;
4. Có ý thức trách nhiệm trong việc sử dụng, bảo quản tài sản trong quá trình tác nghiệp;
5. Phát triển kiến thức ngành nghề, chủ động tự học, tự bồi dưỡng và trau dồi kinh nghiệm để nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ, thích ứng với sự phát triển của thực tiễn trong lĩnh vực hoạt động dịch vụ du lịch.

C. NỘI DUNG MÔN HỌC

NỘI DUNG TỔNG QUÁT VÀ PHÂN BỐ THỜI GIAN

TT	Tên chương, mục	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành, thí nghiệm	Thi/Kiểm tra
1	<p>Chương 1: Những vấn đề chung về du lịch</p> <p>1. Một số khái niệm</p> <p>2. Quá trình hình thành và phát triển du lịch</p> <p>3. Các yếu tố ảnh hưởng đến hoạt động du lịch</p> <p>4. Tính thời vụ trong du lịch</p>	5	2	3	0	
2	<p>Chương 2: Các hợp phần của du lịch</p> <p>1. Khách du lịch</p> <p>2. Các nhà cung ứng du lịch</p> <p>3. Cộng đồng địa phương</p> <p>4. Các cơ quan tổ chức du lịch</p>	8	3	5	0	

TT	Tên chương, mục	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành, thí nghiệm	Thi/Kiểm tra
3	<p>Chương 3: Tác động của du lịch</p> <p>1. Tác động của du lịch đến văn hoá</p> <p>2. Tác động của du lịch đến xã hội</p> <p>3. Tác động của du lịch đến kinh tế</p> <p>4. Tác động của du lịch đến môi trường tự nhiên</p> <p>5. Tác động của du lịch đến đào tạo và nghiên cứu</p>	6	2	4	0	
4	Kiểm tra					1
5	<p>Chương 4: Loại hình và sản phẩm du lịch</p> <p>1. Loại hình du lịch</p> <p>2. Sản phẩm du lịch</p>	5	2	3	0	

TT	Tên chương, mục	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành, thí nghiệm	Thi/Kiểm tra
6	Chương 5: Tương lai và triển vọng của du lịch 1. Hiện tượng du lịch trong tương lai 2. Tương lai và triển vọng ngành kinh tế du lịch	4	2	2	0	
7	Thi					1
	Cộng	30	11	17	0	2

NỘI DUNG CHI TIẾT

CHƯƠNG 1: NHỮNG VẤN ĐỀ CHUNG VỀ DU LỊCH

(Thời gian: 5 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày đầy đủ những kiến thức cơ bản về du lịch, tài nguyên du lịch, sơ lược sự phát triển của du lịch, trình thời vụ trong du lịch;
2. Sử dụng các yếu tố tác động đến tính thời vụ trong du lịch để đưa ra một số biện pháp làm hạn chế tính bất lợi của thời vụ trong du lịch;
3. Yêu nghề, có ý thức tổ chức kỷ luật, tác phong chuyên nghiệp và tinh thần trách nhiệm cao trong công việc.

II. NỘI DUNG CHƯƠNG

1. Một số khái niệm (2, 5)

1.1. Tham quan

1.2. Du lịch

1.3. Tài nguyên du lịch

1.4. Điểm tài nguyên/ điểm tham quan và điểm du lịch/ điểm đến du lịch

2. Quá trình hình thành và phát triển du lịch (5)

2.1. Trên thế giới

2.2. Lịch sử phát triển du lịch Việt Nam

3. Các yếu tố ảnh hưởng đến hoạt động du lịch (4, 5)

3.1. Các yếu tố bên ngoài

3.2. Cầu du lịch, yếu tố bên ngoài đặc biệt

3.3. Các nguồn lực phát triển du lịch

4. Tính thời vụ trong du lịch (2, 5)

4.1. Khái niệm

4.2. Đặc điểm

4.3. Nguyên nhân gây nên tính thời vụ

4.4. Ảnh hưởng của tính thời vụ và giải pháp khắc phục

CHƯƠNG 2: CÁC HỢP PHẦN CỦA DU LỊCH

(Thời gian: 8 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày những kiến thức cơ bản về khách du lịch và các nhà cung ứng du lịch;

2. Sử dụng những kiến thức đã học về các hợp phần du lịch để làm việc với các nhà cung ứng dịch vụ du lịch trong quá trình thực hiện chương trình du lịch;

3. Có tinh thần hợp tác làm việc nhóm; thiện chí trong tiếp nhận ý kiến và giải quyết khó khăn, vướng mắc trong công việc.

II. NỘI DUNG CHƯƠNG

1. Khách du lịch (2)

1.1. Các định nghĩa

1.2. Nhu cầu và động cơ du lịch

1.3. Phân loại khách du lịch

2. Các nhà cung ứng du lịch (4, 5)

2.1. Nhà cung ứng dịch vụ vận chuyển

2.2. Nhà cung ứng dịch vụ ăn uống và lưu trú

2.3. Nhà cung ứng dịch vụ lữ hành và hướng dẫn du lịch

2.4. Nhà tổ chức sự kiện

2.5. Lao động trong ngành du lịch

3. Cộng đồng địa phương (1, 5)

3.1. Khái niệm

3.2. Mức độ tham gia của cộng đồng vào du lịch

3.3. Vai trò của cộng đồng trong phát triển du lịch

4. Các cơ quan tổ chức du lịch (3, 5)

4.1. Một số tổ chức quốc tế và khu vực

4.2. Các tổ chức du lịch Việt Nam

CHƯƠNG 3: TÁC ĐỘNG CỦA DU LỊCH

(Thời gian: 6 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Liệt kê những tác động của du lịch đến các hoạt động xã hội;

2. Thực hiện phân tích những tác động của du lịch đến các hoạt động xã hội;

3. Có tinh thần hợp tác làm việc nhóm; thiện chí trong tiếp nhận ý kiến và giải quyết khó khăn, vướng mắc trong công việc.

II. NỘI DUNG CHƯƠNG

1. Tác động của du lịch đến văn hoá (1, 5)

2. Tác động của du lịch đến xã hội (2, 5)

3. Tác động của du lịch đến kinh tế (2, 5)

4. Tác động của du lịch đến môi trường tự nhiên (3, 5)

5. Tác động của du lịch đến đào tạo và nghiên cứu (3, 5)

CHƯƠNG 4: LOẠI HÌNH VÀ SẢN PHẨM DU LỊCH

(Thời gian: 5 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày những kiến thức về loại hình và sản phẩm của du lịch;
2. Xác định chính xác các sản phẩm du lịch cũng như cơ sở vật chất kỹ thuật cần sử dụng cho từng loại hình du lịch;
3. Có ý thức trách nhiệm trong việc sử dụng, bảo quản tài sản trong quá trình tác nghiệp.

II. NỘI DUNG CHƯƠNG

1. Loại hình du lịch (1, 3, 5)

1.1. Khái niệm

1.2. Phân loại

2. Sản phẩm du lịch (3, 5)

2.1. Khái niệm

2.2. Đặc điểm của sản phẩm du lịch

CHƯƠNG 5: TƯƠNG LAI VÀ TRIỂN VỌNG CỦA DU LỊCH**(Thời gian: 4 giờ)****I. MỤC TIÊU**

1. Trình bày các hiện tượng du lịch trong tương lai;
2. Ứng dụng những kiến thức về hiện tượng du lịch để có thể dự báo xu hướng du lịch trong tương lai;
3. Nắm bắt các xu hướng phát triển mới của văn hóa, du lịch, lễ hành, khách sạn và áp dụng hiệu quả trong công việc;

II. NỘI DUNG CHƯƠNG**1. Hiện tượng du lịch trong tương lai (5)*****1.1. Số lượng khách du lịch gia tăng******1.2. Một số xu hướng du lịch trong tương lai******1.3. Ý thức về du lịch*****2. Tương lai và triển vọng ngành kinh tế du lịch (5)*****2.1. Xu hướng thị trường******2.2. Chuyển đổi số và hướng đến du lịch thông minh*****D. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN MÔN HỌC****I. Phòng học chuyên môn, nhà xưởng**

Phòng học lý thuyết, phòng thực hành/ cơ sở thực hành.

II. Trang thiết bị, máy móc

Máy vi tính, laptop, máy chiếu/tivi, bảng di động, bảng phấn.

III. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu

Giáo trình môn học Tổng quan du lịch, điện thoại để bàn, bộ đàm, giấy A0, A4, giấy Roki, bút lông.

IV. Các điều kiện khác

Một số dụng cụ, vật liệu khác cần cho bài học

E. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

I. Nội dung

1. Yêu cầu về kiến thức

Trình bày những thuật ngữ liên quan đến du lịch; trình bày đúng các lĩnh vực kinh doanh du lịch, tài nguyên du lịch và lao động trong du lịch cũng như những tác động của du lịch đến các hoạt động xã hội.

2. Yêu cầu về kỹ năng

Phân tích những mối quan hệ của du lịch với một số lĩnh vực liên quan; tổng hợp các đặc điểm của nguồn nhân lực trong du lịch; ứng dụng được các kiến thức đã học về nhập môn du lịch để dự báo xu hướng du lịch trong tương lai và có biện pháp khắc phục tính thời vụ trong du lịch.

3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

Tuân thủ những yêu cầu cơ bản về lao động trong du lịch. Có khả năng tự nhận biết được những cơ sở kinh doanh dịch vụ du lịch. Luôn chủ động, có ý thức trách nhiệm trong học tập, rèn luyện tính kiên trì, cẩn thận, sáng tạo.

II. Phương pháp

1. Kiểm tra thường xuyên và định kỳ

- Đối với kiểm tra, đánh giá thường xuyên, nhà giáo thiết kế câu hỏi theo mức độ nhận thức (trắc nghiệm khách quan, viết,...) để thực hiện kiểm tra, đánh giá ngay trong quá trình giảng dạy và được ghi vào giáo án.

- Đối với kiểm tra, đánh giá định kỳ:

Số bài kiểm tra: 01

Hình thức kiểm tra: Trắc nghiệm kết hợp tự luận

Thời gian kiểm tra: 01 giờ

- Đề kiểm tra, đáp án và công cụ kiểm tra, đánh giá định kỳ phải được trình bày/đính kèm trong giáo án.

2. Thi kết thúc môn học

- Hình thức thi: Trắc nghiệm kết hợp tự luận

- Thời gian thi: 01 giờ

- Thời gian hoàn thành ngân hàng đề thi: Trước khi thi 1 tuần

Đề thi kết thúc môn học được xây dựng theo Quy định về xây dựng, quản lý và sử dụng ngân hàng đề thi hiện hành và phải thể hiện rõ nội dung đề thi nhằm kiểm tra, đánh giá mục tiêu/chuẩn đầu ra nào trong chương trình môn học.

3. Đánh giá mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Người học tham dự ít nhất 80% thời gian học các bài lý thuyết, đầy đủ các bài thực hành, thảo luận, bài tập. Trung bình điểm kiểm tra thường xuyên và kiểm tra định kỳ từ 5.0 trở lên đối với thang điểm 10.

- Thực hiện tốt các bài học trên lớp, bảo đảm số giờ lên lớp theo quy định, học tập nghiêm túc, làm bài và phát triển kỹ năng theo chương trình môn học.

F. HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN MÔN HỌC

I. Phạm vi áp dụng môn học

Chương trình chi tiết môn học Tổng quan du lịch được sử dụng trong đào tạo ngành, nghề Tiếng Anh du lịch trình độ trung cấp của Trường Cao đẳng Kon Tum.

II. Hướng dẫn về phương pháp giảng dạy, học tập môn học

1. Đối với nhà giáo

Chuẩn bị tốt các phương tiện và dụng cụ phục vụ giảng dạy; áp dụng phương pháp giảng dạy tích cực để phát huy tính chủ động cho người học; sử dụng các ví dụ thực tế để minh họa lý thuyết; sử dụng công cụ hỗ trợ để nâng cao hiệu quả giảng dạy lý thuyết; đặt ra một số câu hỏi để làm rõ vấn đề trong bài học, sau đó kiểm tra và đánh giá kết quả của người học.

2. Đối với người học

Chuẩn bị đầy đủ các tài liệu và dụng cụ, nguyên vật liệu học tập theo yêu cầu của nhà giáo; lắng nghe giảng bài và ghi chép khi cần; suy nghĩ và trả lời các câu hỏi đặt ra trong quá trình học.

III. Những trọng tâm cần chú ý

- Một số khái niệm cơ bản về du lịch, khách du lịch, sản phẩm du lịch, tài nguyên du lịch;

- Những tác động của du lịch;

- Hiện tượng du lịch trong tương lai.

IV. Tài liệu tham khảo

1. Lê Anh Tuấn, Nguyễn Thị Mai Sinh. Giáo trình tổng quan du lịch. Nhà xuất bản Giáo dục Việt Nam: Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch; 2019.

2. Ngô Thị Diệu An, Nguyễn Thị Oanh Kiều. Giáo trình tổng quan du lịch. Trường Cao đẳng Thương Mại: Nhà xuất bản Đà Nẵng; 2014.

3. Vũ Đức Minh. Giáo trình tổng quan du lịch. Nhà xuất bản Thống kê: Hà Nội; 2008.

4. Nguyễn Văn Đính. Giáo trình kinh tế du lịch. Nhà xuất bản Đại học kinh tế quốc dân: Hà Nội; 2008.

5. Trần Đức Thanh, Phạm Hồng Long, Vũ Hương Lan, Giáo trình Nhập môn du lịch, Nhà xuất bản ĐH Quốc gia Hà Nội, Hà Nội, 2022.

CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC

Tên môn học: Tiếng Lào 1 (Laos 1)

Mã môn học: 512820012

Thời gian thực hiện môn học: 45 giờ (lý thuyết: 13 giờ; bài tập, thảo luận: 0 giờ; thực hành, thí nghiệm: 29 giờ; kiểm tra: 2 giờ; thi: 1 giờ)

A. VỊ TRÍ, TÍNH CHẤT CỦA MÔN HỌC

I. Vị trí

Là môn học cơ sở trong chương trình đào tạo ngành, nghề Tiếng Anh du lịch trình độ trung cấp.

II. Tính chất

Là môn học bắt buộc, kết hợp giữa lý thuyết và thực hành.

B. MỤC TIÊU MÔN HỌC

I. Yêu cầu về kiến thức

1. Trình bày được bảng chữ cái tiếng Lào, biết quy tắc ghép vần và viết đúng, phát âm đúng mỗi đơn vị từ vựng.

2. Liệt kê được các cấu trúc ngữ pháp và từ vựng cơ bản.

II. Yêu cầu về kỹ năng

1. Sử dụng thành thạo các điểm ngữ pháp đã được học theo đúng tình huống và ngữ cảnh.

2. Ứng dụng tốt những kiến thức về ngữ pháp và từ vựng cơ bản để thực hành giao tiếp theo chủ đề.

3. Nâng cao khả năng làm việc nhóm, tự học, phát triển tư duy logic thông qua các bài tập thực hành viết do nhà giáo yêu cầu.

III. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

1. Nhận thức đúng đắn về sự cần thiết của môn học này trong việc học tiếng Lào.

2. Thể hiện tinh thần thái độ học tập tốt, chủ động soạn bài, học bài trong giờ tự học và tự tin trình bày, trao đổi với nhà giáo trong giờ học trên lớp.

C. NỘI DUNG MÔN HỌC

NỘI DUNG TỔNG QUÁT VÀ PHÂN BỐ THỜI GIAN

Số TT	Tên chương, mục	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành, thí nghiệm	Thi/ Kiểm tra
1	Bài Mở Đầu : Các kí tự chữ cái, các phụ âm, nguyên âm trong tiếng Lào 1. Làm quen các kí tự trong bảng chữ cái 2. Các phụ âm – phát âm 3. Các nguyên âm – phát âm 4. Nguyên tắc ghép vần qua việc kết hợp giữa phụ âm và nguyên âm.	5	2	0	3	0
2	Bài 1: Chào hỏi 1. Bài đối thoại 2. Từ và thành ngữ	9	2	0	6	1

Số TT	Tên chương, mục	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành, thí nghiệm	Thi/ Kiểm tra
	3. Thực hành 4. Ngữ pháp 4.1. Số đếm từ 1-10 4.2. Các số viết bằng biểu tượng 4.3. Ghép vần :phụ âm , nguyên âm: 4.4. Cách dùng các từ về quan hệ gia đình.					
3	Bài 2: Làm quen với nhau 1. Bài đối thoại 2. Từ và thành ngữ 3. Thực hành 4. Ngữ pháp 4.1. Số đếm: 1-50 4.2. Ghép vần : Phụ âm + nguyên âm 4.3. Cách dùng từ “Vâng”	10	3	0	7	0
4	Bài 3: Nói về cá nhân 1. Từ và thành ngữ	10	3	0	6	1

Số TT	Tên chương, mục	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành, thí nghiệm	Thi/ Kiểm tra
	2. Bài đối thoại 3. Thực hành 3.1. Hỏi đáp về bản thân 4. Ngữ pháp 4.1. Số đếm: 50-100 4.2. Ghép vần : Phụ âm + Nguyên âm 4.3. Dấu, thanh điệu					
5	Bài 4: Hỏi về đồ vật, người và thú vật 1. Bài đối thoại 2. Từ và thành ngữ 3. Thực hành 4. Ngữ pháp 4.1. Các đại từ nhân xưng: theo 3 ngôi và theo mức độ 4.2. Số ít, số nhiều	10	3	0	7	0
6	Thi	1	0	0	0	1
Cộng		45	13	0	29	3

BÀI MỞ ĐẦU**(Thời gian: 5 giờ)****I. MỤC TIÊU**

1. Viết, phát âm được các mẫu tự chữ cái trong tiếng Lào. Tập viết đúng, đủ nét các mẫu tự chữ cái. Viết, phát âm được các phụ âm, nguyên âm.
2. Trình bày được nguyên tắc ghép vần qua việc kết hợp giữa phụ âm và nguyên âm.
3. Thể hiện thái độ học tập tốt, chủ động soạn bài, học bài trong giờ tự học và tự tin trình bày, trao đổi với nhà giáo trong giờ học trên lớp.

II. NỘI DUNG BÀI

3. **Làm quen các kí tự trong bảng chữ cái**
4. **Các phụ âm – phát âm**
5. **Các nguyên âm – phát âm**
6. **Nguyên tắc ghép vần qua việc kết hợp giữa phụ âm và nguyên âm.**

BÀI 1: CHÀO HỎI**(Thời gian: 9 giờ)****I. MỤC TIÊU**

1. Trình bày được cách ghép vần: phụ âm, nguyên âm, viết và đọc được số đếm từ 1-10, các chữ số viết bằng biểu tượng, và cách dùng các từ về quan hệ gia đình
2. Giao tiếp được thông qua chủ đề gặp gỡ, chào hỏi đơn giản khi mới gặp nhau.
3. Tích cực hợp tác trong học tập, có ý thức thực hành để nâng cao năng lực ngôn ngữ tiếng Lào.

II. NỘI DUNG BÀI

1. **Bài đối thoại**
2. **Từ và thành ngữ**
3. **Thực hành**

4. Ngữ pháp

4.1. Số đếm từ 1-10

4.2. Các số viết bằng biểu tượng

4.3. Ghép vần: Phụ âm , nguyên âm

4.4. Cách dùng các từ về quan hệ gia đình.

BÀI 2: LÀM QUEN VỚI NHAU

(Thời gian: 10 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Phát triển cách ghép vần: phụ âm , nguyên âm, viết và đọc được số đếm từ 1 – 50.

2. Sử dụng ngôn ngữ trong giao tiếp thông qua chủ đề gặp gỡ, chào hỏi đơn giản về thông tin cá nhân... , cách dùng từ “Vâng”.

3. Hợp tác trong học tập, có ý thức ứng dụng các kiến thức đã học để tự nâng cao trình độ bản thân và làm việc hiệu quả.

II. NỘI DUNG BÀI

1. Bài đối thoại

2. Từ và thành ngữ

3. Thực hành

4. Ngữ pháp

4.1. Số đếm: 1-50

4.2. Ghép vần : Phụ âm + nguyên âm

4.3. Cách dùng từ “Vâng”

BÀI 3: NÓI VỀ CÁ NHÂN

(Thời gian: 10 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Liệt kê từ và thành ngữ giao tiếp thông qua chủ đề gặp gỡ, chào hỏi đơn giản về thông tin cá nhân mở rộng. Mô tả được: Số đếm: 50 -100, ghép vần: Phụ âm + nguyên âm, dấu, thanh điệu.

2. Phát triển kỹ năng giao tiếp.

3. Tích cực hoạt động theo cá nhân, cặp, nhóm, thảo luận tại lớp và các hoạt động khác.

II. NỘI DUNG BÀI

1. Từ và thành ngữ

2. Bài đối thoại

3. Thực hành

Hỏi đáp về bản thân

4. Ngữ pháp

4.1. Số đếm: 50-100

4.2. Ghép vần : Phụ âm + Nguyên âm

4.3. Dấu, thanh điệu

BÀI 4: HỎI VỀ ĐỒ VẬT, NGƯỜI, THÚ VẬT

(Thời gian: 10 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Liệt kê từ và thành ngữ giao tiếp thông qua chủ đề hỏi đáp về đồ vật, người và thú vật. Trình bày được các đại từ nhân xưng: theo 3 ngôi và theo cấp độ, số ít, số nhiều.

2. Sử dụng các thành ngữ vào giao tiếp phù hợp,

3. Tích cực hoạt động theo cá nhân, cặp, nhóm, tổ chức thảo luận tại lớp và các hoạt động khác.

II. NỘI DUNG BÀI

1. Bài đối thoại

2. Từ và thành ngữ**3. Thực hành****4. Ngữ pháp****4.1. Các đại từ nhân xưng: theo 3 ngôi và theo mức độ****4.2. Số ít, số nhiều****D. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN MÔN HỌC****I. Phòng học chuyên môn, nhà xưởng**

Người học được học trong lớp hoặc phòng Lab.

II. Trang thiết bị, máy móc

Máy tính, projector, loa, TV

III. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu

- Giáo trình lý thuyết, bài giảng, chương trình chi tiết môn học, tài liệu tham khảo

IV. Các điều kiện khác**E. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ****I. Nội dung****1. Yêu cầu về kiến thức**

Những kiến thức cơ bản: ghép vần :phụ âm , nguyên âm. Cách dùng các từ về quan hệ gia đình, các đại từ nhân xưng, sử dụng số đếm: 1 -100, vốn từ vựng, gặp gỡ, chào hỏi

2. Yêu cầu về kỹ năng:

Kỹ năng giao tiếp các chủ đề chào hỏi, cá nhân, gia đình...

3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

Thể hiện tinh thần thái độ học tập tốt, chủ động soạn bài, học bài trong giờ tự học và tự tin trình bày, trao đổi với nhà giáo trong giờ học trên lớp.

II. Phương pháp

1. Kiểm tra thường xuyên và định kỳ

- Đối với kiểm tra, đánh giá thường xuyên, nhà giáo đánh giá qua các bài tập thực hành trong quá trình giảng dạy và được ghi vào giáo án.

- Đối với kiểm tra, đánh giá định kỳ:

Số bài kiểm tra: 02

+ Bài kiểm tra số 1:

Hình thức kiểm tra: Trắc nghiệm và tự luận

Thời gian kiểm tra: 45 phút

+ Bài kiểm tra số 2:

Hình thức kiểm tra: Vấn đáp

Thời gian kiểm tra: 5 – 7 phút/thí sinh

Đề kiểm tra, đáp án và công cụ kiểm tra, đánh giá định kỳ phải được trình bày/đính kèm trong giáo án.

2. Thi kết thúc môn học

- Hình thức thi: Trắc nghiệm + Tự luận

- Thời gian thi: 60 phút

- Thời gian hoàn thành ngân hàng đề thi: Theo kế hoạch đào tạo hoặc kế hoạch của phòng Khảo thí và QLCL.

Đề thi kết thúc môn học được xây dựng theo Quy định về xây dựng, quản lý và sử dụng ngân hàng đề thi hiện hành và phải thể hiện rõ nội dung đề thi nhằm kiểm tra, đánh giá mục tiêu/chuẩn đầu ra nào trong chương trình môn học.

3. Đánh giá mức độ tự chủ và trách nhiệm

Người học tham dự ít nhất 80% thời gian học các bài lý thuyết, đầy đủ các bài thực hành, thảo luận, bài tập. Trung bình điểm kiểm tra thường xuyên và kiểm tra định kỳ từ 5.0 trở lên đối với thang điểm 10.

F. HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN MÔN HỌC

I. Phạm vi áp dụng môn học

Chương trình áp dụng cho người học trình độ trung cấp ngành, nghề Tiếng Anh du lịch của Trường Cao đẳng Kon Tum.

II. Hướng dẫn về phương pháp giảng dạy, học tập môn học

1. Đối với nhà giáo

- Giảng lý thuyết trên lớp, sau đó tổ chức cho người học thực hành cá nhân hoặc theo nhóm.

- Chuẩn bị giáo trình, tài liệu, đồ dùng liên quan đến nội dung bài học.

2. Đối với người học

- Có ý thức học tập tốt, xây dựng môi trường học tập lành mạnh.

- Bảo đảm số giờ học và điễm kiểm tra theo quy chế đào tạo.

- Chấp hành các nội quy, quy định của lớp, nhà trường.

- Đọc giáo trình, tài liệu làm bài tập, làm việc nhóm, thảo luận theo yêu cầu của nhà giáo.

III. Những trọng tâm cần chú ý

- Các phụ âm, nguyên âm và cách ghép vần .

- Các mẫu câu giao tiếp thông thường về cá nhân, gia đình.

IV. Tài liệu tham khảo

[1]. Institute, U. F. S. (2014). EverydayLao: East Asian & Pacific Languages; 2014.

[2]. Sengfalanouphap. Lao for Beginners, National University of Lao; 2013.

[3]. Bunlot sengsulin. (2008). Tiếng Lào cho Người Nước Ngoài, National University of Lao; 2013.

CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC

Tên môn học: Tiếng Lào 2 (Laos 2)

Mã môn học: 512820022

Thời gian thực hiện môn học: 45 giờ (lý thuyết: 13 giờ; bài tập, thảo luận: 0 giờ; thực hành, thí nghiệm: 29 giờ; kiểm tra: 2 giờ; thi: 1 giờ)

A. VỊ TRÍ, TÍNH CHẤT CỦA MÔN HỌC

I. Vị trí

Là môn học cơ sở trong chương trình đào tạo ngành, nghề Tiếng Anh du lịch trình độ trung cấp.

II. Tính chất

Là môn học bắt buộc, kết hợp giữa lý thuyết và thực hành.

B. MỤC TIÊU MÔN HỌC

I. Yêu cầu về kiến thức

1. Trình bày được nội dung các tình huống thông thường thuộc chủ đề về thời gian, nhà hàng, trao đổi mua bán và thị trường.

2. Mô tả được các quy tắc phát âm mở rộng và các điểm ngữ pháp được đề cập: cách dùng thì, các loại từ, giống và số trong tiếng Lào.

II. Yêu cầu về kỹ năng

1. Sử dụng thành thạo các điểm ngữ pháp đã được học theo đúng tình huống và ngữ cảnh.

2. Ứng dụng tốt kiến thức về ngữ pháp và từ vựng cơ bản để thực hành giao tiếp theo chủ đề.

3. Nâng cao khả năng làm việc nhóm, tự học, phát triển kỹ năng giao tiếp trong tiếng Lào.

4. Hoàn thiện kỹ năng về các nguyên tắc ghép âm để phát âm đúng các âm tiết trong mỗi đơn vị từ vựng và trong câu. Thực hành giao tiếp tiếng Lào qua việc rèn luyện bốn kỹ năng nghe, nói, đọc, viết (sử dụng câu khẳng định, nghi vấn, phủ định ...) mở rộng vốn từ để diễn đạt nội dung giao tiếp.

III. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

1. Nhận thức đúng đắn về sự cần thiết của môn học này trong việc học tiếng Lào.

2. Thể hiện tinh thần thái độ học tập tốt, chủ động soạn bài, học bài trong giờ tự học và tự tin trình bày, trao đổi với GV trong giờ lý thuyết trên lớp.

C. NỘI DUNG MÔN HỌC

NỘI DUNG TỔNG QUÁT VÀ PHÂN BỐ THỜI GIAN

Số TT	Tên chương, mục	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành, thí nghiệm	Thi/ Kiểm tra
1	Bài 5: Thời gian, mùa màng và khí hậu 1. Bài đối thoại 2. Từ và thành ngữ 3. Thực hành 4. Ngữ pháp	11	4	0	7	0

Số TT	Tên chương, mục	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành, thí nghiệm	Thi/ Kiểm tra
	4.1. Các từ biểu thị về thời gian của hành động: (hiện tại, quá khứ, tương lai) 4.2. Số thứ tự					
2	Bài 6: Nhà hàng 1. Bài đối thoại 2. Từ và thành ngữ 3. Thực hành 4. Ngữ pháp 4.1. Các đại từ nghi vấn 4.2. Dạng so sánh của tính từ	11	3	0	7	1
3	Bài 7: Cửa hàng 1. Bài đối thoại 2. Từ và thành ngữ 3. Thực hành 4. Ngữ pháp 4.1. Danh từ: các tiền tố tạo danh từ 4.2. Loại từ (cái , con, chiếc)	11	3	0	8	0

Số TT	Tên chương, mục	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành, thí nghiệm	Thi/ Kiểm tra
	4.3. Các từ biểu đạt sự thúc giục					
4	Bài 8: Chợ 1. Bài đối thoại 2. Từ và thành ngữ 3. Thực hành 4. Ngữ pháp 4.1. Các động từ “cần, muốn, thích, nên” 4.2. Giống đực/ giống cái 4.3. Từ chỉ biểu cảm	11	3	0	7	1
8	Thi	1	0	0	0	1
Cộng		45	13	0	29	3

NỘI DUNG CHI TIẾT
BÀI 5: THỜI GIAN, MÙA VÀ KHÍ HẬU
(Thời gian: 11 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Liệt kê được các từ và thành ngữ qua các chủ đề thời gian, mùa màng và khí hậu.

2. Sử dụng được các từ biểu thị về thời gian của hành động: (hiện tại, quá khứ, tương lai), số thứ tự. Giao tiếp thông qua chủ đề thời gian, mùa màng và khí hậu.

3. Thể hiện thái độ học tập tốt, chủ động soạn bài, học bài trong giờ tự học và tự tin trình bày, trao đổi với GV trong giờ lý thuyết trên lớp.

II. NỘI DUNG BÀI

1. Bài đối thoại

2. Từ và thành ngữ

3. Thực hành

4. Ngữ pháp

4.1. Các từ biểu thị về thời gian của hành động: (hiện tại, quá khứ, tương lai)

4.2. Số thứ tự

BÀI 11: NHÀ HÀNG

(Thời gian: 11 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Liệt kê các từ và thành ngữ qua chủ đề gặp gỡ, chào hỏi trong môi trường nhà hàng, quầy quán .

2. Sử dụng ngôn ngữ trong giao tiếp thông qua chủ đề, sử dụng được các đại từ nghi vấn, dạng so sánh của tính từ.

3. Tích cực hoạt động theo cá nhân, cặp, nhóm, tổ chức thảo luận tại lớp và các hoạt động khác.

II. NỘI DUNG BÀI

1. Bài đối thoại

2. Từ và thành ngữ

3. Thực hành

4. Ngữ pháp

4.1. Các đại từ nghi vấn

4.2. Dạng so sánh của tính từ

BÀI 7: CỬA HÀNG

(Thời gian: 11 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Liệt kê các từ và thành ngữ qua chủ đề trao đổi mua bán hàng hóa.
2. Sử dụng ngôn ngữ trong giao tiếp thông qua chủ đề. Sử dụng được danh từ, các tiền tố tạo danh từ, loại từ (cái, con, chiếc), các từ biểu đạt sự thúc giục.
3. Tích cực hoạt động theo cá nhân, cặp, nhóm, tổ chức thảo luận tại lớp và các hoạt động khác.

II. NỘI DUNG BÀI

1. Bài đối thoại

2. Từ và thành ngữ

3. Thực hành

4. Ngữ pháp

4.1. Danh từ : các tiền tố tạo danh từ

4.2. Loại từ (cái , con, chiếc)

4.3. Các từ biểu đạt sự thúc giục

BÀI 8: CHỢ

(Thời gian: 11 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Phân biệt được các từ và thành ngữ giao tiếp thông qua chủ đề hỏi đáp về hàng hóa, vật phẩm.
2. Sử dụng được các động từ “cần, muốn, thích, nên “ , giống đực/ giống cái, từ chỉ biểu cảm.

3. Tích cực hoạt động theo cá nhân, cặp, nhóm, tổ chức thảo luận tại lớp và các hoạt động khác.

II. NỘI DUNG BÀI

1. Bài đối thoại

2. Từ và thành ngữ

3. Thực hành

4. Ngữ pháp

4.1. Các động từ “cần, muốn, thích, nên “

4.2. Giống đực/ giống cái

4.3. Từ chỉ biểu cảm

D. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN MÔN HỌC

I. Phòng học chuyên môn, nhà xưởng

Người học được học trong lớp hoặc phòng Lab.

II. Trang thiết bị, máy móc

Máy tính, projector, loa, TV

III. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu

Giáo trình lý thuyết, bài giảng, chương trình chi tiết môn học, tài liệu tham khảo

IV. Các điều kiện khác

E. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

I. Nội dung

1. Kiến thức:

- Trình bày được nội dung của các tình huống thông thường thuộc chủ đề về thời gian, nhà hàng, trao đổi mua bán và thị trường. Liệt kê được các quy tắc

phát âm mở rộng và các điểm ngữ pháp được đề cập: cách dùng thì, các loại từ, giống và số trong tiếng Lào.

- Liệt kê các từ ngữ trong tiếng Lào theo ngữ cảnh.

2. Kỹ năng:

Có kỹ năng giao tiếp các chủ đề ngoài xã hội (chợ, nhà hàng...)

3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

Thể hiện tinh thần thái độ học tập tốt, chủ động soạn bài, học bài trong giờ tự học và tự tin trình bày, trao đổi với GV trong giờ lý thuyết trên lớp.

II. Phương pháp

1. Kiểm tra thường xuyên và định kỳ

- Đối với kiểm tra, đánh giá thường xuyên, nhà giáo đánh giá qua các bài tập thực hành trong quá trình giảng dạy và được ghi vào giáo án.

- Đối với kiểm tra, đánh giá định kỳ:

Số bài kiểm tra: 02

+ Bài kiểm tra số 1:

Hình thức kiểm tra: Trắc nghiệm và tự luận

Thời gian kiểm tra: 45 phút

+ Bài kiểm tra số 2:

Hình thức kiểm tra: Vấn đáp

Thời gian kiểm tra: 5 – 7 phút/thí sinh

Đề kiểm tra, đáp án và công cụ kiểm tra, đánh giá định kỳ phải được trình bày, đính kèm trong giáo án.

2. Thi kết thúc môn học

- Hình thức thi: Trắc nghiệm + Tự luận

- Thời gian thi: 60 phút

- Thời gian hoàn thành ngân hàng đề thi: Theo kế hoạch đào tạo hoặc kế hoạch của phòng Khảo thí và QLCL.

Đề thi kết thúc môn học được xây dựng theo Quy định về xây dựng, quản lý và sử dụng ngân hàng đề thi hiện hành và phải thể hiện rõ nội dung đề thi nhằm kiểm tra, đánh giá mục tiêu/chuẩn đầu ra nào trong chương trình môn học.

3. Đánh giá mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Đánh giá trong quá trình học tập sinh viên cần đạt các yêu cầu sau:
- Có tài liệu bắt buộc, vở ghi chép và làm bài tập.
- Dự lớp tối thiểu 80% tổng số tiết của học phần.
- Bảo đảm đầy đủ các cột điểm kiểm tra thường xuyên và kiểm tra định kỳ.

F. HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN MÔN HỌC

I. Phạm vi áp dụng môn học

Chương trình áp dụng cho người học trình độ trung cấp ngành, nghề Tiếng Anh du lịch.

II. Hướng dẫn về phương pháp giảng dạy, học tập môn học

1. Đối với nhà giáo

- Giảng lý thuyết trên lớp, sau đó giao bài tập cho người học theo cá nhân hoặc theo nhóm.
- Chuẩn bị giáo trình, tài liệu, đồ dùng liên quan đến nội dung bài học.

2. Đối với người học

- Có ý thức học tập tốt, xây dựng môi trường học tập lành mạnh.
- Bảo đảm số giờ học và điểm kiểm tra theo quy chế đào tạo.
- Chấp hành các nội quy, quy định của lớp, nhà trường.
- Đọc giáo trình, tài liệu làm bài tập, làm việc nhóm, thảo luận theo yêu cầu của nhà giáo.

- Người học tham dự ít nhất 80% thời gian học các bài lý thuyết, đầy đủ các bài thực hành, thảo luận, bài tập. Trung bình điểm kiểm tra thường xuyên và kiểm tra định kỳ từ 5.0 trở lên đối với thang điểm 10.

III. Những trọng tâm cần chú ý

1. Trình bày được nội dung của các tình huống thông thường thuộc chủ đề về thời gian, nhà hàng, trao đổi mua bán và thị trường. Sử dụng được các quy tắc phát âm mở rộng và các điểm ngữ pháp được đề cập: cách dùng thì, các loại từ, giống và số trong tiếng Lào.

2. Sử dụng đúng từ ngữ trong tiếng Lào.

IV. Tài liệu tham khảo

[1]. Institute, U. F. S. (2014). EverydayLao: East Asian & Pacific Languages; 2014.

[2]. Sengfalanouphap. Lao for Beginners, National University of Lao; 2013.

[3]. Bunlot Sengsulín. (2008). Tiếng Lào cho Người Nước Ngoài, National University of Lao; 2013.

CHƯƠNG TRÌNH MÔ ĐUN

Tên mô đun: Ứng dụng công nghệ thông tin trong chuyên ngành Tiếng Anh du lịch (Information Technology Application in English for Tourism)

Mã mô đun: 512729233

Thời gian thực hiện mô đun: 45 giờ (lý thuyết: 14 giờ; bài tập, thảo luận: 0; thực hành, thí nghiệm: 28 giờ; kiểm tra: 2 giờ; thi: 1 giờ).

A. VỊ TRÍ, TÍNH CHẤT CỦA MÔ ĐUN

I. Vị trí

Mô đun Ứng dụng công nghệ thông tin trong chuyên ngành Tiếng Anh du lịch là mô đun thuộc khối các mô đun, môn học chuyên môn trong chương trình đào tạo ngành, nghề Tiếng Anh du lịch trình độ trung cấp. Mô đun được bố trí sau học phần Tin học.

II. Tính chất

Mô đun Ứng dụng công nghệ thông tin trong chuyên ngành Tiếng Anh du lịch là mô đun tích hợp giữa lý thuyết và thực hành. Mô đun sẽ cung cấp cho người học những kiến thức và kỹ năng ứng dụng các phần mềm trong tin học để phục vụ cho công việc biên dịch các tài liệu du lịch từ Tiếng Anh sang Tiếng Việt, từ Tiếng Việt sang Tiếng Anh, soạn thảo các tài liệu quảng bá du lịch bằng Tiếng Anh và chia sẻ đến nhiều đối tượng khách hàng.

B. MỤC TIÊU MÔ ĐUN

I. Yêu cầu về kiến thức

1. Phân tích được ưu và nhược điểm của những ứng dụng dịch thuật thông dụng.

2. Trình bày được những kỹ thuật cơ bản trong xử lý catalog, video bằng Canva và Pictory.ai.

3. Trình bày được cách thức sử dụng các ứng dụng trực tuyến của Google như: Google Docs, Google Slides, Google Calendar, Google Travel, Google Form.

II. Yêu cầu về kỹ năng

1. Sử dụng được các ứng dụng dịch thuật trực tuyến Translate Google, Microsoft Translator và các phần mềm dịch thuật Oxford Dictionary, English to Vietnamese để biên dịch các tài liệu du lịch từ Tiếng Anh sang Tiếng Việt và ngược lại.

2. Khai thác các tính năng của phần mềm Canva trong việc xây dựng các catalog, video phục vụ công việc quảng bá du lịch.

3. Xây dựng được video quảng bá du lịch bằng ứng dụng trí tuệ nhân tạo Pictory.ai.

4. Sử dụng được những ứng dụng tiện ích trực tuyến của Google trong việc lập thời gian biểu, lập kế hoạch cho các tour du lịch, chia sẻ tài liệu quảng bá du lịch bằng nhiều ngôn ngữ, thu thập thông tin phản hồi từ khách du lịch, ...

II. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

1. Tinh thần hợp tác, đoàn kết, học hỏi trong nhóm, trong lớp.

2. Thực hiện nghiêm túc, tích cực, rèn luyện tính tỉ mỉ, bao quát, tổng hợp, phân tích, cẩn thận, chính xác và linh hoạt trong học tập.

3. Chủ động tìm kiếm các nguồn tài liệu liên quan đến mô đun.

C. NỘI DUNG MÔ ĐUN

NỘI DUNG TỔNG QUÁT VÀ PHÂN BỐ THỜI GIAN

STT	Tên bài	Thời gian				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành, thí nghiệm	Thi/Kiểm tra
1	<p>Bài mở đầu</p> <p>1. Giới thiệu về mô đun</p> <p>2. Một số ứng dụng công nghệ thông tin trong hướng dẫn du lịch.</p> <p>3. Hướng dẫn sử dụng tài liệu và các công cụ hỗ trợ</p>	1	1	0	0	0
2	<p>Bài 1: Sử dụng các ứng dụng hỗ trợ dịch thuật</p> <p>1. Google Translate</p> <p>1.1. Dịch đoạn văn bản</p> <p>1.2. Dịch bằng giọng nói</p> <p>1.3. Dịch bằng hình ảnh</p> <p>2. Microsoft Translator</p> <p>2.1. Dịch đoạn văn bản</p> <p>2.2. Dịch bằng giọng nói</p> <p>3. Phần mềm tra từ điển và dịch thuật Oxford Dictionary</p>	9	2	0	7	0

	4. Phần mềm dịch English to Vietnamese					
3	<p>Bài 2: Tạo các tài liệu quảng bá du lịch</p> <p>1. Tạo catalog quảng bá du lịch Tiếng Anh bằng Canva</p> <p>2. Xây dựng video quảng bá du lịch bằng Canva</p> <p>3. Xây dựng video tự động bằng ứng dụng trí tuệ nhân tạo Pictory.ai</p> <p>* <i>Kiểm tra</i></p>	20	6	0	13	1
4	<p>Bài 3: Sử dụng các ứng dụng trực tuyến của Google</p> <p>1. Tìm kiếm tài liệu</p> <p>2. Lưu trữ trực tuyến bằng Google Drive</p> <p>3. Tương tác tài liệu trực tuyến bằng Google Docs</p> <p>4. Trình diễn trực tuyến bằng Google Slides</p> <p>5. Lập kế hoạch du lịch trực tuyến bằng Google Travels</p> <p>6. Lập biểu mẫu khảo sát trực tuyến bằng Google Form</p>	15	5	0	9	1

	* <i>Kiểm tra</i>					
5	Thi					1
	Tổng cộng	45	14	0	28	3

NỘI DUNG CHI TIẾT

BÀI 1: MỞ ĐẦU

(Thời gian: 1 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày được các khái niệm cơ bản về công nghệ thông tin; liệt kê được các ứng dụng của công nghệ thông tin trong lĩnh vực hướng dẫn du lịch.
2. Sử dụng được các công cụ hỗ trợ trong học tập.
3. Phát triển tư duy chủ động, khả năng tự học và tinh thần hợp tác trong học tập và làm việc.

II. NỘI DUNG BÀI

1. Giới thiệu về mô đun
2. Một số ứng dụng công nghệ thông tin trong hướng dẫn du lịch.
3. Hướng dẫn sử dụng tài liệu và các công cụ hỗ trợ

BÀI 1: SỬ DỤNG CÁC ỨNG DỤNG HỖ TRỢ DỊCH THUẬT

(Thời gian: 9 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày được ưu và nhược điểm các ứng dụng dịch thuật Translate Google, Microsoft Translator, Oxford Dictionary, English to Vietnamese.
2. Sử dụng được các ứng dụng dịch thuật Translate Google, Microsoft Translator, Oxford Dictionary, English to Vietnamese để biên dịch các tài liệu du lịch từ Tiếng Anh sang Tiếng Việt và ngược lại.
3. Thực hiện nghiêm túc, tỉ mỉ trong học tập, rèn luyện tính cẩn thận, an toàn trong sử dụng thiết bị điện.

II. NỘI DUNG BÀI

1. Google Translate

1.1. Dịch đoạn văn bản

1.2. Dịch bằng giọng nói

1.3. Dịch bằng hình ảnh

2. Microsoft Translator

2.1. Dịch đoạn văn bản

2.2. Dịch bằng giọng nói

3. Phần mềm tra từ điển và dịch thuật Oxford Dictionary

4. Phần mềm dịch English to Vietnamese

BÀI 2: TẠO CÁC TÀI LIỆU QUẢNG BÁ DU LỊCH (1, 2, 3)

(Thời gian: 20 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày được những kỹ thuật xử lý hình ảnh, xử lý video bằng phần mềm Cava.
2. Thiết kế được catalog, video giới thiệu các địa điểm du lịch bằng phần mềm Canva; xây dựng được video quảng bá du lịch tự động bằng ứng dụng trí tuệ nhân tạo Pictory.ai .
3. Rèn luyện khả năng làm việc độc lập và làm việc theo nhóm trong việc xây dựng các tài liệu quảng bá du lịch bằng Tiếng Anh.

II. NỘI DUNG BÀI

1. Tạo catalog quảng bá du lịch Tiếng Anh bằng Canva

1.1. Thao tác với chữ

1.2. Thao tác với ảnh

1.3. Thiết kế ấn phẩm

1.4. Xuất bản ấn phẩm**2. Xây dựng video quảng bá du lịch bằng Canva****2.1. Thao tác với video****2.2. Xây dựng đoạn intro và outro****2.3. Tạo phụ đề****2.4. Tạo hiệu ứng****2.5. Xuất bản video****3. Xây dựng video tự động bằng ứng dụng trí tuệ nhân tạo Pictory.ai**

** Kiểm tra*

BÀI 3: SỬ DỤNG CÁC ỨNG DỤNG TRỰC TUYẾN CỦA GOOGLE

(Thời gian: 20 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày được nguyên tắc sử dụng Google Driver, Google Docs, Google Slides, Google Form, Google Travel.
2. Sử dụng được các ứng dụng trực tuyến của Google để soạn thảo các tài liệu quảng bá du lịch, xây dựng kế hoạch cho các tour du lịch, xây dựng các biểu mẫu thu thập thông tin khách hàng và chia sẻ cho nhiều đối tượng khách hàng.
3. Chủ động tìm kiếm các nguồn tài liệu, hình ảnh, âm thanh, video trong xây dựng các tài liệu quảng bá du lịch.

II. NỘI DUNG BÀI

- 1. Tìm kiếm tài liệu**
- 2. Lưu trữ trực tuyến bằng Google Driver**
- 3. Tương tác tài liệu trực tuyến bằng Google Docs**
- 4. Trình diễn trực tuyến bằng Google Slides**
- 5. Lập kế hoạch du lịch trực tuyến bằng Google Travels**

6. Lập biểu mẫu khảo sát trực tuyến bằng Google Form

** Kiểm tra*

D. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN MÔ ĐUN

I. Phòng học chuyên môn, nhà xưởng

Phòng máy tính có kết nối internet, được trang bị hệ thống đèn đủ ánh sáng; máy tính số lượng theo tiêu chuẩn quy định lớp học thực hành.

II. Trang thiết bị, máy móc

Máy tính có cấu hình phù hợp.

III. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu

Giáo trình, chương trình mô đun, slide bài giảng, tài liệu tham khảo và hướng dẫn giảng dạy mô đun.

IV. Các điều kiện khác

E. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

I. Nội dung

1. Kiến thức

- Trình bày được kỹ thuật xây dựng catalog bằng phần mềm Canva.
- Trình bày được những kỹ thuật cơ bản trong xử lý video bằng Canva và Pictory.ai.
- Mô tả được cách thức sử dụng các ứng dụng trực tuyến của Google như: Google Docs, Google Slides, Google Travel, Google Form.
- Phân tích được ưu và nhược điểm của những ứng dụng dịch thuật thông dụng.

2. Kỹ năng

- Sử dụng được các ứng dụng dịch thuật Translate Google, Microsoft Translator, Oxford Dictionary, English to Vietnamese trong việc biên dịch các tài liệu du lịch bằng Tiếng Anh sang Tiếng Việt và ngược lại.

- Khai thác được các tính năng của phần mềm Canva.

- Xây dựng được video bằng ứng dụng trí tuệ nhân tạo Pictory.ai.

- Sử dụng được các ứng dụng của Google.

3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

Cẩn thận, bình tĩnh, thực hiện nghiêm túc và tích cực trong việc học lý thuyết và thực hành. Chủ động tìm kiếm các nguồn tài liệu liên quan đến mô đun; rèn luyện tính bao quát, tổng hợp, phân tích, chính xác và linh hoạt về các sự cố an toàn và bảo mật thông tin.

II. Phương pháp

1. Kiểm tra thường xuyên và định kỳ

- Đối với kiểm tra, đánh giá thường xuyên, nhà giáo đánh giá qua các bài tập thực hành trong quá trình giảng dạy và được ghi vào giáo án.

- Đối với kiểm tra định kỳ:

Số bài kiểm tra: 2

- + Bài kiểm tra số 1: Hình thức kiểm tra trắc nghiệm; thời gian kiểm tra 60 phút

- + Bài kiểm tra số 2: Hình thức kiểm tra thực hành; thời gian kiểm tra 60 phút.

Đề kiểm tra, đáp án và công cụ kiểm tra, đánh giá định kỳ được trình bày hoặc đính kèm trong giáo án.

2. Thi kết thúc mô đun

- Hình thức thi: Thực hành

- Thời gian thi: 60 phút

- Thời gian hoàn thành ngân hàng đề thi: theo kế hoạch của phòng Khảo thí.

- Đề thi kết thúc mô đun được xây dựng theo quy định về xây dựng, quản lý và sử dụng ngân hàng đề thi hiện hành và phải thể hiện rõ nội dung đề thi nhằm kiểm tra, đánh giá mục tiêu/chuẩn đầu ra nào trong chương trình mô đun.

3. Đánh giá mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Người học tham dự ít nhất 80% thời gian học các bài lý thuyết, đầy đủ các bài thực hành, thảo luận, bài tập. Trung bình điểm kiểm tra thường xuyên và kiểm tra định kỳ từ 5.0 trở lên đối với thang điểm 10. Người học không đủ điều kiện này phải học lại theo đúng kế hoạch của nhà trường.

- Nhà giáo được phân công giảng dạy có trách nhiệm tổng hợp kết quả kiểm tra; tiến hành đánh giá kết quả mô đun gửi về khoa quản lý người học để tổng hợp điểm.

F. HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN MÔ ĐUN

I. Phạm vi áp dụng mô đun

Chương trình mô đun Ứng dụng công nghệ thông tin trong chuyên ngành Tiếng Anh du lịch được sử dụng để đào tạo trình độ trung cấp dành cho ngành, nghề Tiếng Anh du lịch và làm tài liệu tham khảo cho các ngành, nghề liên quan.

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

1. Đối với nhà giáo

- Trước khi giảng dạy cần phải căn cứ vào nội dung của từng bài học, chuẩn bị đầy đủ các điều kiện thực hiện bài học để bảo đảm chất lượng giảng dạy.

- Nhà giáo giảng dạy lý thuyết kết hợp với thực hành trên phòng máy.

- Nhà giáo cần giới thiệu nhiều mẫu ứng dụng thực tế tương ứng với từng bài học để tạo sự hứng thú cho người học và người học cũng nên tạo được sản phẩm sau mỗi buổi học.

- Nhà giáo sử dụng các dụng cụ trực quan như: máy chiếu, phim demo, sản phẩm demo, ... trong giảng dạy để học sinh tiếp thu những kiến thức liên quan một cách dễ dàng.

- Phương pháp hướng dẫn thực hành theo trình tự của quy trình hướng dẫn kỹ năng.

2. Đối với người học

- Lắng nghe, quan sát, tích cực trong học tập, chuẩn bị các tài liệu cần thiết do nhà giáo cung cấp và các tài liệu từ các nguồn khác trên internet.

- Chuẩn bị đầy đủ các bảng quy trình trước khi thực hành và thực hiện các thao tác đúng trong quy trình.

- Thực hiện đúng quy định về bảo đảm an toàn lao động.

III. Những trọng tâm cần chú ý

- Sử dụng các ứng dụng dịch thuật.

- Soạn thảo catalog quảng bá du lịch bằng Canva.

- Xây dựng video giới thiệu tour du lịch bằng Canva và bằng ứng dụng trí tuệ nhân tạo Pictory.ai.

- Sử dụng các ứng dụng của Google trong du lịch.

IV. Tài liệu tham khảo

1. ALan Nguyễn Tú, Kỳ Diệu Bình. Cẩm nang Canva. NXB Công Thương; 2023.

2. Rrihdad Lộc. Thành thạo Canva trong 21 ngày. NXB Dân Trí; 2024.

3. Rrihdad Lộc. Vua sáng tạo Canva. NXB Dân Trí; 2024.

CHƯƠNG TRÌNH MÔ ĐUN

Tên mô đun: Tiếng Anh du lịch 1 (English for Tourism 1)

Mã mô đun: 512821533

Thời gian thực hiện mô đun: 45 giờ (lý thuyết:14 giờ; bài tập, thảo luận: 0 giờ; thực hành, thí nghiệm: 28 giờ; kiểm tra: 2 giờ; thi: 1 giờ).

A. VỊ TRÍ, TÍNH CHẤT CỦA MÔ ĐUN

I. Vị trí

Là mô đun chuyên ngành, được tổ chức học tập trong học kỳ I chương trình đào tạo ngành, nghề Tiếng Anh du lịch trình độ trung cấp hình thức đào tạo chính quy.

II. Tính chất

Là mô đun bắt buộc, kết hợp giữa lý thuyết và thực hành. Thông qua mô đun sẽ cung cấp cho người học những kiến thức, kỹ năng cần thiết cho nghề nghiệp tương lai của mình.

B. MỤC TIÊU MÔ ĐUN

I. Yêu cầu về kiến thức

1. Trình bày được các thuật ngữ tiếng anh du lịch
2. Liệt kê được các điểm ngữ pháp cơ bản, một số cấu trúc câu, các đề tài có liên quan đến chuyên ngành du lịch.
3. So sánh các khác biệt trong văn hóa du lịch.
4. Mô tả được các thông tin du lịch cho mình cũng như cung cấp thông tin cho du khách.

5. Nêu được quy trình tổ chức chương trình du lịch; quy trình xử lý các tình huống phát sinh trong quá trình chương trình du lịch;

II. Yêu cầu về kỹ năng

1. Sử dụng kiến thức ngữ pháp và từ vựng để giao tiếp trong các tình huống trong du lịch như ở khách sạn, tại điểm du lịch, giới thiệu dịch vụ, giao tiếp với khách hàng.

2. Thực hành kỹ năng tìm kiếm thông tin du lịch và có thái độ giao tiếp linh hoạt trong hoạt động du lịch.

3. Phát triển kỹ năng giao tiếp, thuyết trình, hợp tác, chia sẻ, giải quyết vấn đề, làm việc nhóm.

4. Giải quyết các tình huống phát sinh trong quá trình thực hiện chương trình du lịch.

5. Chăm sóc khách hàng và giải quyết phàn nàn của khách hàng một cách hiệu quả.

III. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

1. Hình thành thái độ trung thực, nghiêm túc, có trách nhiệm trong công việc, tự giác, chủ động trong việc bảo vệ môi trường, có được thái độ thân thiết, hiếu khách, quan tâm khách hàng.

2. Có năng lực tự định hướng, tự học tập, tích lũy kiến thức, kinh nghiệm để nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ, thích nghi với các môi trường làm việc khác nhau, tiếp tục học tập lên trình độ cao hơn sau khi tốt nghiệp.

3. Nhận thức rõ về sự cần thiết của việc học tiếng Anh chuyên ngành.

4. Tôn trọng các tiêu chuẩn đạo đức nghề nghiệp.

5. Yêu nghề, có ý thức tổ chức kỷ luật, tác phong chuyên nghiệp và tinh thần trách nhiệm cao trong công việc.

C. NỘI DUNG MÔ ĐUN

NỘI DUNG TỔNG QUÁT VÀ PHÂN BỐ THỜI GIAN

T T	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành, thí nghiệm	Thi/ Kiểm tra
1	Unit 1: About your guest 1. Get Ready: Discuss the questions 2. Reading: Read the article from a magazine 3. Vocabulary: Fill in the blanks 4. Listening: Listen to a conversation between a guest and a hotel worker 5. Speaking: Play roles with a partner 6. Writing: Fill in the information	6	2	0	4	
2	Unit 2: On the phone 1. Get Ready: Discuss the questions	6	2	0	4	

T T	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành, thí nghiệm	Thi/ Kiểm tra
	<p>2. Reading: Read an advertisement</p> <p>3. Vocabulary: Matching</p> <p>4. Listening: Listen to a conversation</p> <p>5. Speaking: Play roles with a partner</p> <p>6. Writing: Write the information in the hotel's call log</p>					
3	<p>Unit 3: Types of restaurants</p> <p>1. Get Ready: Discuss the questions</p> <p>2. Reading: Read an article from a restaurant guide</p> <p>3. Vocabulary: Fill in the blanks</p>	6	2	0	4	

T T	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành, thí nghiệm	Thi/ Kiểm tra
	<p>4. Listening: Listen to a conversation between two holidaymakers</p> <p>5. Speaking: Play roles with a partner</p> <p>6. Writing: Fill in the information</p>					
4	TEST 1	1	0	0	0	1
5	<p>Unit 4: Lodging</p> <p>1. Get Ready: Discuss the questions 2. Reading: Read a brochure</p> <p>3. Vocabulary: Fill similar words</p> <p>4. Listening: Listen to a conversation</p> <p>5. Speaking Play roles with a partner</p>	6	2	0	4	

T T	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành, thí nghiệm	Thi/ Kiểm tra
	6. Writing: Fill in the information					
6	Unit 5: At the airport 1. Get Ready: Discuss the questions 2. Reading: Read the article from a travel guide 3. Vocabulary: Fill in the blanks 4. Listening: Listen to a conversation between a traveler and an airport employee 5. Speaking: Play roles with a partner 6. Writing: Write instructions	6	2	0	4	
	TEST 2	1	0	0	0	1
8	Unit 6: Cruise ships 1. Get Ready: Discuss	6	2	0	4	

T T	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành, thí nghiệm	Thi/ Kiểm tra
	<p>the questions</p> <p>2. Reading: Read a brochure for a cruise ship</p> <p>3. Vocabulary: Match the words with the definitions</p> <p>4. Listening: Listen to a cruise director make an announcement</p> <p>5. Speaking: Play roles with a partner</p> <p>6. Writing: Fill out the schedule</p>					
9	<p>Unit 7: Train travel</p> <p>1. Get Ready: Discuss the questions</p> <p>2. Reading: Read an article about train travel</p>	6	2	0	4	

T T	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành, thí nghiệm	Thi/ Kiểm tra
	<p>3. Vocabulary: Match the words with the definitions</p> <p>4. Listening: Listen to a conversation between a traveler and a kiosk attendant</p> <p>5. Speaking: Play roles with a partner</p> <p>6. Writing: Fill in the timetable</p>					
10	Final test	1				1
11	Cộng	45	14	0	28	3

NỘI DUNG CHI TIẾT
UNIT 1: ABOUT YOUR GUEST
(Thời gian: 6 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Mô tả được những loại hình du lịch khác nhau trong các tour du lịch để xác định đối tượng khách du lịch phù hợp.

2. Phát triển kỹ năng giao tiếp thông qua vốn từ về cách chào đón khách, lịch trình đến và đi của khách; phát triển vốn ngôn ngữ giao tiếp thông qua các cuộc hội thoại, trò chuyện. Thành lập được câu hỏi và sử dụng chính xác các cụm động từ thông thường.

3. Nhận thức được tầm quan trọng của nghề nghiệp. Hình thành thái độ làm việc tích cực, có đạo đức trách nhiệm với công việc. Có ý thức bảo vệ môi trường.

II. NỘI DUNG BÀI (1)

1. Get Ready: Discuss the questions

2. Reading: Read the article from a magazine

3. Vocabulary: Fill in the blanks

4. Listening: Listen to a conversation between a guest and a hotel worker

5. Speaking: Play roles with a partner

6. Writing: Fill in the information

UNIT 2: ON THE PHONE

(Thời gian: 6 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày được quy trình đăng kí và nhận đăng kí tour, khách sạn qua điện thoại hoặc e-mail.

2. Phát triển kỹ năng thực hành ngôn ngữ qua các cuộc giao tiếp điện thoại; phát triển kỹ năng viết ghi chú.

3. Phát huy tinh thần tự học và nghiên cứu; tự tin trong giao tiếp. Hình thành thái độ làm việc chuyên nghiệp

II. NỘI DUNG BÀI (1)

1. Get Ready: Discuss the questions

2. Reading: Read an advertisement

3. Vocabulary: Matching

4. **Listening:** Listen to a conversation
5. **Speaking:** Play roles with a partner
6. **Writing:** Write the information in the hotel's call log

UNIT 3: TYPES OF RESTAURANTS

(Thời gian: 6 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày được trường từ vựng phong phú về ẩm thực; tìm hiểu về văn hóa các vùng, miền, đất nước qua văn hóa ẩm thực.
2. Thực hành kỹ năng phân tích và tổng hợp các thông tin dịch vụ của nhà hàng, quán ăn.
3. Hình thành thái độ làm việc chuyên nghiệp. Tuyên truyền và lan tỏa nâng cao nhận thức cho cộng đồng về vệ sinh an toàn thực phẩm. Có ý thức bảo vệ môi trường.

II. NỘI DUNG BÀI (1)

1. **Get Ready:** Discuss the questions
2. **Reading:** Read an article from a restaurant guide
3. **Vocabulary:** Fill in the blanks
4. **Listening:** Listen to a conversation between two holidaymakers
5. **Speaking:** Play roles with a partner
6. **Writing:** Fill in the information

UNIT 4: LODGING

(Thời gian: 6 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày được các thông tin dịch vụ của khách sạn; mô tả các giới từ chỉ thời gian và nơi chốn.

2. Thực hành kỹ năng tìm kiếm thông tin để chọn nơi ở phù hợp khi đi du lịch hoặc kỹ năng chào mời khách đến ở tại khách sạn hoặc khu lưu trú của mình.

3. Thân thiện, cởi mở, sẵn sàng phục vụ và bảo đảm an toàn sức khỏe, tính mạng khách du lịch

II. NỘI DUNG BÀI (1)

1. **Get Ready:** Discuss the questions
2. **Reading:** Read a brochure
3. **Vocabulary:** Fill similar words
4. **Listening:** Listen to a conversation
5. **Speaking:** Play roles with a partner
6. **Writing:** Fill in the information

UNIT 5: AT THE AIRPORT

(Thời gian: 6 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Mô tả được quy trình làm thủ tục tại sân bay.
2. Thực hành cách hỏi và trả lời nơi công cộng một cách lịch sự, hiệu quả thông qua các đối thoại tình huống tại sân bay; phát triển kỹ năng xử lý linh hoạt các tình huống thường xảy ra ở khu vực sân bay.
3. Yêu nghề, có ý thức tổ chức kỷ luật, tác phong chuyên nghiệp và tinh thần trách nhiệm cao trong công việc.

II. NỘI DUNG BÀI (1)

1. **Get Ready:** Discuss the questions
2. **Reading:** Read the article from a travel guide
3. **Vocabulary:** Fill in the blanks
4. **Listening:** Listen to a conversation between a traveler and an airport employee

5. Speaking: Play roles with a partner

6. Writing: Write instructions

UNIT 6: CRUISE SHIPS

(Thời gian: 6 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày được vốn từ vựng phong phú về du lịch tham quan biển, đảo.
2. Thực hành kỹ năng viết lịch trình chuyến đi.
3. Tích cực hợp tác trong học tập, có ý thức ứng dụng các kiến thức đã học để tự nâng cao trình độ bản thân và làm việc hiệu quả. Có ý thức bảo vệ môi trường du lịch.

II. NỘI DUNG BÀI HỌC (1)

1. Get Ready: Discuss the questions

2. Reading: Read a brochure for a cruise ship

3. Vocabulary: Match the words with the definitions

4. Listening: Listen to a cruise director make an announcement

5. Speaking: Play roles with a partner

6. Writing: Fill out the schedule

UNIT 7: TRAIN TRAVEL

(Thời gian: 6 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày được vai trò của du lịch đường bộ.
2. Phát triển kỹ năng xử lý linh hoạt các tình huống thường xảy ra trong quá trình đưa và đón khách ở khu vực các nhà ga xe lửa. Ứng dụng cách ghi chép lịch trình, thông báo.
3. Tuân thủ đạo đức nghề nghiệp, hình thành thái độ làm việc chuyên nghiệp. Tuân thủ các quy định của pháp luật.

II. NỘI DUNG BÀI (1)

1. **Get Ready:** Discuss the questions

2. **Reading:** Read an article about train travel

3. **Vocabulary:** Match the words with the definitions

4. **Listening:** Listen to a conversation between a traveler and a kiosk attendant

5. **Speaking:** Play roles with a partner

6. **Writing:** Fill in the timetable

D. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN MÔ ĐUN

I. Phòng học chuyên môn, nhà xưởng

- Phòng học phù hợp cho hoạt động học tập theo nhóm, có trang bị bảng, phấn, máy chiếu projector, máy vi tính, màn hình.

II. Trang thiết bị, máy móc

- Mạng internet, máy tính, máy chiếu, TV, loa,...

III. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu

- **Học liệu:** Giáo trình và chương trình môn học, các tài liệu tham khảo chuyên ngành.

- **Dụng cụ, nguyên vật liệu:** Giấy A0, A4, bút lông, bút dạ, phấn viết bảng, bút chì, nam châm, ...

IV. Các điều kiện khác

E. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP, ĐÁNH GIÁ

I. Nội dung

1. Kiến thức

- Trình bày được từ vựng, cấu trúc ngôn ngữ giao tiếp hàng ngày cũng như vốn từ vựng về du lịch thông qua giao tiếp với các tình huống cụ thể.

- Viết ghi chú, báo cáo, lịch trình, thông báo đơn giản.
- Mô tả cách thức tìm kiếm thông tin, mô tả đặc điểm kiến trúc, con người, lễ hội, các địa điểm tham quan.
- Người học đạt được các mục tiêu bài học theo từng bài. Thông qua lượng giá sau mỗi bài học.
- Hoàn thành các nội dung tự học.

2. Kỹ năng

- Phát triển các kỹ năng cơ bản như phân tích, đánh giá, thảo luận, thuyết trình, giải quyết vấn đề; kỹ năng ứng dụng lý thuyết vào các bài tập thực hành cụ thể. Đánh giá kỹ năng của người học thông qua các bài tập trắc nghiệm và tự luận hoặc thuyết trình.
- Rèn luyện tác phong, đạo đức nghề nghiệp, kỹ năng làm việc độc lập, làm việc nhóm có hiệu quả.

3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Có ý thức đúng đắn trong việc nhìn nhận vấn đề, tác phong làm việc nghiêm túc, cẩn thận, khoa học. Trung thực với kết quả làm việc nhóm. Nhận thức rõ về sự cần thiết của việc học tiếng Anh chuyên ngành.
- Có năng lực tự định hướng, tự học tập, tích lũy kiến thức, kinh nghiệm để nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ, thích nghi với các môi trường làm việc khác nhau.
- Có khả năng tiếp tục học tập lên trình độ cao hơn sau khi tốt nghiệp.

II. Phương pháp

1. Kiểm tra thường xuyên và định kỳ

- Đối với kiểm tra, đánh giá thường xuyên, nhà giáo thiết kế câu hỏi theo mức độ nhận thức (trắc nghiệm khách quan, viết,...) để thực hiện kiểm tra, đánh giá ngay trong quá trình giảng dạy và được ghi vào giáo án.

- Đối với kiểm tra, đánh giá định kỳ:

Số bài kiểm tra: 2

+ Bài kiểm tra số 1:

Hình thức kiểm tra: Trắc nghiệm và tự luận

Thời gian kiểm tra: 45 phút

+ Bài kiểm tra số 2:

Hình thức kiểm tra: Vấn đáp

Thời gian kiểm tra: 5 – 7 phút/thí sinh

Đề kiểm tra, đáp án và công cụ kiểm tra, đánh giá định kỳ phải được trình bày/đính kèm trong giáo án.

2. Thi kết thúc mô đun

- Hình thức thi: Vấn đáp

- Thời gian thi: 5-7 phút/thí sinh

- Thời gian hoàn thành ngân hàng đề thi: Học kỳ I của chương trình đào tạo hoặc theo kế hoạch của Phòng Khảo thí và Quản lý chất lượng (nếu có).

- Đề thi kết thúc mô đun được xây dựng theo Quy định về xây dựng, quản lý và sử dụng ngân hàng đề thi hiện hành và phải thể hiện rõ nội dung đề thi nhằm kiểm tra, đánh giá mục tiêu/chuẩn đầu ra nào trong chương trình mô đun.

3. Đánh giá mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Nhà giáo đánh giá người học về: mức độ chủ động tìm hiểu kiến thức, bài tập thảo luận nhóm; khả năng tiếp thu kiến thức, sử dụng kỹ năng trong học tập môn học; mức độ ý thức trách nhiệm, trung thực trong học tập và kiểm tra, đánh giá.

- Xây dựng nội dung kiểm tra, đánh giá theo hướng tiếp cận năng lực người học lồng ghép các nội dung đánh giá mức độ tự chủ và trách nhiệm trong lượng giá cuối bài học được ghi trong giáo án.

F. HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN MÔ ĐUN

I. Phạm vi áp dụng mô đun

Chương trình mô đun tiếng Anh du lịch 1 được sử dụng đào tạo ngành, nghề Tiếng Anh du lịch trình độ trung cấp hình thức đào tạo chính quy.

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

1. Đối với nhà giáo

Đây là mô đun gắn liền với thực hành kỹ năng ngôn ngữ nên trong quá trình giảng dạy nhà giáo cần quan tâm phát huy khả năng của người học bằng những phương pháp dạy học tích cực; áp dụng phương pháp giao tiếp vào trong giảng dạy; chú trọng đầu tư tổ chức tốt các tiết thảo luận, thực hành cả về nội dung lẫn hình thức nhằm gây được hứng thú cho người học, làm cho người học chủ động, tích cực tiếp thu kiến thức nhằm đạt được mục tiêu của mô đun.

2. Đối với người học

- Tham gia ít nhất 80% thời gian học tập và các điều kiện khác của mô đun.
- Điểm trung bình chung các điểm kiểm tra đạt từ 5,0 điểm trở lên theo thang điểm 10.
- Đọc, nghiên cứu tài liệu và hoàn thành các nhiệm vụ được nhà giáo giao về nhà trước khi đến lớp. (2, 3)
- Tích cực tham gia các hoạt động được nhà giáo tổ chức trong lớp học để rèn luyện các kỹ năng và nâng cao năng lực ngôn ngữ.

III. Những trọng tâm cần chú ý

Mô đun tiếng Anh du lịch 1 chú trọng phát triển năng lực ngôn ngữ cho người học nên cần quan tâm đến các hoạt động tích hợp để phát triển kỹ năng.

IV. Tài liệu tham khảo

[1]. Virginia Evans, Jenny Dooley, Garza V. Career Paths Tourism 1: Express Publishing; 2011.

[2]. Sutanto Leo. English for Professional Tour Guiding Services: Kompas Gramedia Press; 2016.

[3]. Robin Walker, Harding K. English for careers tourism 1. Oxford University Press; 2009.

CHƯƠNG TRÌNH MÔ ĐUN

Tên mô đun: Tiếng Anh du lịch 2 (English for Tourism 2)

Mã mô đun: 512821543

Thời gian thực hiện mô đun: 45 giờ (lý thuyết: 14 giờ; bài tập, thảo luận: 0 giờ; thực hành, thí nghiệm: 28 giờ; kiểm tra: 2 giờ; thi: 1 giờ).

A. VỊ TRÍ, TÍNH CHẤT CỦA MÔ ĐUN

I. Vị trí

Là mô đun chuyên ngành, được tổ chức học tập trong học kỳ II chương trình đào tạo ngành, nghề Tiếng Anh du lịch trình độ trung cấp hình thức đào tạo chính quy.

II. Tính chất

Là mô đun bắt buộc, kết hợp giữa lý thuyết và thực hành. Thông qua mô đun sẽ cung cấp cho người học những kiến thức, kỹ năng cần thiết cho nghề nghiệp tương lai của mình.

B. MỤC TIÊU MÔ ĐUN

I. Yêu cầu về kiến thức

1. Trình bày được các thuật ngữ tiếng Anh du lịch, các điểm ngữ pháp cơ bản, một số cấu trúc câu, các đề tài có liên quan đến chuyên ngành du lịch.
2. So sánh các khác biệt trong văn hóa du lịch.
3. Mô tả được các thông tin du lịch cho mình cũng như cung cấp thông tin cho du khách.
4. Nêu được quy trình tổ chức chương trình du lịch; quy trình xử lý các tình huống phát sinh trong quá trình du lịch;

II. Yêu cầu về kỹ năng

1. Sử dụng kiến thức ngữ pháp và từ vựng để giao tiếp trong các tình huống trong du lịch như ở khách sạn, tại điểm du lịch, giới thiệu dịch vụ, giao tiếp với khách hàng.

2. Thực hành kỹ năng tìm kiếm thông tin du lịch và có thái độ giao tiếp linh hoạt trong hoạt động du lịch.

3. Phát triển kỹ năng giao tiếp, thuyết trình, hợp tác, chia sẻ, giải quyết vấn đề, làm việc nhóm.

4. Giải quyết các tình huống phát sinh trong quá trình thực hiện chương trình du lịch.

5. Chăm sóc khách hàng và giải quyết phàn nàn của khách hàng một cách hiệu quả.

III. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

1. Hình thành thái độ trung thực, nghiêm túc, có trách nhiệm trong công việc, tự giác, chủ động trong việc bảo vệ môi trường, có được thái độ thân thiết, hiếu khách, quan tâm khách hàng.

2. Có năng lực tự định hướng, tự học tập, tích lũy kiến thức, kinh nghiệm để nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ, thích nghi với các môi trường làm việc khác nhau, tiếp tục học tập lên trình độ cao hơn sau khi tốt nghiệp.

3. Nhận thức rõ về sự cần thiết của việc học tiếng Anh chuyên ngành.

4. Tôn trọng các tiêu chuẩn đạo đức nghề nghiệp.

5. Yêu nghề, có ý thức tổ chức kỷ luật, tác phong chuyên nghiệp và tinh thần trách nhiệm cao trong công việc

C. NỘI DUNG MÔ ĐUN

NỘI DUNG TỔNG QUÁT VÀ PHÂN BỐ THỜI GIAN

T	Tên các bài trong mô-đun	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành, thí nghiệm	Thi/Kiểm tra
	Unit 8: Bus travel 1. Get Ready: Discuss the questions 2. Reading: Read an article 3. Vocabulary: Choose true or false 4. Listening: Listen to a conversation between a passenger and a coach driver 5. Speaking: Play roles with a partner 6. Writing: Fill in a bus timetable	6	2	0	4	
	Unit 9: Renting a car 1. Get Ready: Discuss the questions	6	1	0	5	

<p>2. Reading: Read a brochure from a car rental agency</p> <p>3. Vocabulary: Match the words with the definitions</p> <p>4. Listening: Listen to a conversation between a customer and a rental agent</p> <p>5. Speaking: Play roles with a partner</p> <p>6. Writing: Complete the receipt</p>					
<p>Unit 10: How do you pay?</p> <p>1. Get Ready: Discuss the questions</p> <p>2. Reading: Read a pamphlet from the local tourism board</p> <p>3. Vocabulary: Fill in the blanks</p> <p>4. Listening: Listen to a conversation between a store clerk and a customer</p>	5	2	0	3	

	<p>5. Speaking: Play roles with a partner</p> <p>6. Writing: Fill in the receipt</p>					
TEST 1		1			1	
	<p>Unit 11: Where to get money?</p> <p>1. Get Ready: Discuss the questions</p> <p>2. Reading: Read an article from a travel guide</p> <p>3. Vocabulary: Choose the best answers</p> <p>4. Listening: Listen to a conversation between an airport worker and a traveler</p> <p>5. Speaking: Play roles with a partner</p> <p>6. Writing: Fill in the information about cash services in the airport</p>	5	1	0	4	
	<p>Unit 12: At the currency exchange office</p>	5	1	0	4	

<p>1. Get Ready: Discuss the questions</p> <p>2. Reading: Read a poster</p> <p>3. Vocabulary: Match the words with the definitions</p> <p>4. Listening: Listen to a conversation between an employee at the currency exchange and a customer</p> <p>5. Speaking: Play roles with a partner</p> <p>6. Writing: Fill in the information</p>					
<p>Unit 13: How much does it cost?</p> <p>1. Get Ready: Discuss the questions</p> <p>2. Reading: read a coupon from a gift shop</p> <p>3. Vocabulary: Write the correct word in the blank</p>	5	2	0	3	

	<p>4. Listening: Listen to a conversation between a customer and a gift shop clerk</p> <p>5. Speaking: Play roles with a partner</p> <p>6. Writing: Fill in the information about shopping list</p>					
TEST 2		1				1
	<p>Unit 14: Giving warnings about crime</p> <p>1. Get Ready: Discuss the questions</p> <p>2. Reading: Read a poster in a hotel lobby</p> <p>3. Vocabulary: Match the words with the definitions</p> <p>4. Listening: Listen to a conversation between a hotel worker and a guest</p> <p>5. Speaking: Play roles with a partner</p>	5	2	0	3	

	6. Writing: Fill out a guide about safe deposit boxes					
	<p>Unit 15: Avoiding illness abroad</p> <p>1. Get Ready: Discuss the questions</p> <p>2. Reading: Read an article describing ways to avoid illness abroad</p> <p>3. Vocabulary: Choose the word that is closest in meaning to the underlined part</p> <p>4. Listening: Listen to a conversation between a travel agent and a client</p> <p>5. Speaking: Play roles with a partner</p> <p>6. Writing: Fill out a fact sheet about travel insurance</p>	5	3	0	2	
	FINAL TEST	1				1
	Cộng	45	14	0	28	3

NỘI DUNG CHI TIẾT
UNIT 8: BUS TRAVEL
(Thời gian: 6 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày được các cấu trúc để giới thiệu, hướng dẫn được các tuyến, điểm xe bus.
2. Thực hành cách sử dụng câu hỏi và câu trả lời nơi công cộng một cách lịch sự; phát triển kỹ năng tìm kiếm lịch trình.
3. Có ý thức tự học, tự bồi dưỡng, trau dồi kinh nghiệm để nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ, thích ứng với sự phát triển của thực tiễn trong lĩnh vực hoạt động dịch vụ du lịch.

II. NỘI DUNG BÀI (1)

1. **Get Ready:** Discuss the questions
2. **Reading:** Read an article
3. **Vocabulary:** Choose true or false
4. **Listening:** Listen to a conversation between a passenger and a coach driver
5. **Speaking:** Play roles with a partner
6. **Writing:** Fill in a bus timetable

UNIT 9: RENTING A CAR
(Thời gian: 6 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Mô tả từ vựng về xe cộ: nhãn hiệu xe, đời xe, màu sắc,...
2. Thực hành các mẫu câu giao tiếp khi đi thuê xe để đi du lịch; phân tích và đánh giá vai trò của du lịch đường bộ, phát triển kỹ năng tìm kiếm thông tin và xử lý thông tin.

3. Tôn trọng các tiêu chuẩn đạo đức nghề nghiệp. Có ý thức ứng dụng các kiến thức đã học để tự nâng cao trình độ bản thân và làm việc hiệu quả.

II. NỘI DUNG BÀI (1)

1. **Get Ready:** Discuss the questions
2. **Reading:** Read a brochure from a car rental agency
3. **Vocabulary:** Match the words with the definitions
4. **Listening:** Listen to a conversation between a customer and a rental agent
5. **Speaking:** Play roles with a partner
6. **Writing:** Complete the receipt

UNIT 10: HOW DO YOU PAY?

(Thời gian: 5 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Mô tả các loại hình thanh toán khi đi du lịch.
2. Phát triển kỹ năng xử lý linh hoạt các tình huống thường xảy ra trong quá trình thanh toán của du khách như không đem theo tiền mặt, mất thẻ tín dụng ,...; thực hành cách hỏi giá.
3. Có ý thức trách nhiệm trong việc sử dụng, bảo quản tài sản trong quá trình tác nghiệp

II. NỘI DUNG BÀI (1)

1. **Get Ready:** Discuss the questions
2. **Reading:** Read a pamphlet from the local tourism board
3. **Vocabulary:** Fill in the blanks
4. **Listening:** Listen to a conversation between a store clerk and a customer
5. **Speaking:** Play roles with a partner

6. Writing: Fill in the receipt**Test 1****UNIT 11: WHERE TO GET MONEY****(Thời gian: 4 giờ)****I. MỤC TIÊU**

1. Mô tả một số mệnh giá tiền thường thông dụng được dùng khi đi du lịch.
2. Thực hành cách hỏi và chỉ dẫn đến ngân hàng và các cây ATM.
3. Có ý thức trách nhiệm trong việc sử dụng, bảo quản tài sản trong quá trình tác nghiệp. Hình thành ý thức tuân thủ pháp luật.

II. NỘI DUNG BÀI (1)

1. **Get Ready:** Discuss the questions
2. **Reading:** Read an article from a travel guide
3. **Vocabulary:** Choose the best answers
4. **Listening:** Listen to a conversation between an airport worker and a traveler
5. **Speaking:** Play roles with a partner
6. **Writing:** Fill in the information about cash services in the airport

UNIT 12: AT THE CURRENCY EXCHANGE OFFICE**(Thời gian: 5 giờ)****I. MỤC TIÊU**

1. Mô tả một số mệnh giá tiền thường thông dụng được dùng khi đi du lịch.
2. Thực hành kỹ năng tìm hiểu về chính sách đổi ngoại tệ, tỷ giá khác nhau giữa các loại tiền; sử dụng ngôn ngữ để thực hành trong các tình huống cụ thể.
3. Phát huy tinh thần tự học và nghiên cứu. Tự tin trong giao tiếp, có ý thức giới thiệu quảng bá hình ảnh du lịch địa phương với du khách. Tôn trọng các tiêu chuẩn đạo đức nghề nghiệp.

II. NỘI DUNG BÀI (1)

1. **Get Ready:** Discuss the questions
2. **Reading:** Read a poster
3. **Vocabulary:** Match the words with the definitions
4. **Listening:** Listen to a conversation between an employee at the currency exchange and a customer
5. **Speaking:** Play roles with a partner
6. **Writing:** Fill in the information

UNIT 13: HOW MUCH DOES IT COST?

(Thời gian: 5 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Mô tả một số đồ dùng, sản phẩm mà du khách quan tâm trong mua sắm các tour du lịch.
2. Thực hành cách hỏi-đáp về giá cả khi mua bán trong quá trình đi du lịch; phát triển kỹ năng thương lượng.
3. Rèn luyện khả năng chịu áp lực cao trong công việc, khả năng thích ứng, linh hoạt trong xử lý tình huống, khả năng làm việc độc lập và làm việc theo nhóm, có ý thức giới thiệu quảng bá hình ảnh du lịch địa phương với du khách. Có đạo đức nghề nghiệp.

II. NỘI DUNG BÀI (1)

1. **Get Ready:** Discuss the questions
2. **Reading:** read a coupon from a gift shop
3. **Vocabulary:** Write the correct word in the blank
4. **Listening:** Listen to a conversation between a customer and a gift shop clerk

5. Speaking: Play roles with a partner

6. Writing: Fill in the information about shopping list

Test 2

UNIT 14: GIVING WARNINGS ABOUT CRIME!

(Thời gian: 5 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày từ vựng về hành lý, tư trang cá nhân.
2. Phát triển kỹ năng xử lý tình huống trong các trường hợp khẩn cấp.
3. Có tinh thần hợp tác làm việc nhóm; thiện chí trong tiếp nhận ý kiến và giải quyết khó khăn, vướng mắc trong công việc. Có ý thức trách nhiệm trong việc sử dụng, bảo quản tài sản trong quá trình tác nghiệp.

II. NỘI DUNG BÀI (1)

1. Get Ready: Discuss the questions

2. Reading: Read a poster in a hotel lobby

3. Vocabulary: Match the words with the definitions

4. Listening: Listen to a conversation between a hotel worker and a guest

5. Speaking: Play roles with a partner

6. Writing: Fill out a guide about safe deposit boxes

UNIT 15: AVOIDING ILLNESS ABROAD

(Thời gian: 5 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Mô tả được các triệu chứng thường gặp của khách khi đi du lịch, cảnh báo du khách nếu bị dị ứng các loại thực phẩm, côn trùng,...
2. Giải quyết linh hoạt, khéo léo trong cách xử lý các tình huống du khách gặp phải trong quá trình du lịch.

3. Thân thiện, cởi mở, sẵn sàng phục vụ và bảo đảm an toàn sức khỏe, tính mạng khách du lịch.

II. NỘI DUNG BÀI (1)

1. Get Ready: Discuss the questions

2. Reading: Read an article describing ways to avoid illness abroad

3. Vocabulary: Choose the word that is closest in meaning to the underlined part

4. Listening: Listen to a conversation between a travel agent and a client

5. Speaking: Play roles with a partner

6. Writing: Fill out a fact sheet about travel insurance

D. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN MÔ ĐUN

I. Phòng học chuyên môn, nhà xưởng

Phòng học phù hợp cho hoạt động học tập theo nhóm, có trang bị bảng, phấn, máy chiếu projector, máy vi tính, màn hình.

II. Trang thiết bị, máy móc

- Mạng internet, máy tính, máy chiếu, TV, loa,...

III. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu

- **Học liệu:** Giáo trình và chương trình môn học, các tài liệu tham khảo chuyên ngành.

- **Dụng cụ, nguyên vật liệu:** Giấy A0, A4, bút lông, bút dạ, phấn viết bảng, bút chì, nam châm, ...

IV. Các điều kiện khác

E. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP, ĐÁNH GIÁ

I. Nội dung

1. Kiến thức

- Trình bày được từ vựng, cấu trúc ngôn ngữ giao tiếp hàng ngày cũng như vốn từ vựng về du lịch thông qua giao tiếp với các tình huống cụ thể.

- Viết ghi chú, báo cáo, lịch trình, thông báo đơn giản.

- Mô tả cách thức tìm kiếm thông tin, mô tả đặc điểm kiến trúc, con người, lễ hội, các địa điểm tham quan.

- Người học đạt được các mục tiêu bài học theo từng bài. Thông qua lượng giá sau mỗi bài học.

- Hoàn thành các nội dung tự học.

2. Kỹ năng

- Phát triển các kỹ năng cơ bản như phân tích, đánh giá, thảo luận, thuyết trình, giải quyết vấn đề; kỹ năng ứng dụng lý thuyết vào các bài tập thực hành cụ thể. Đánh giá kỹ năng của người học thông qua các bài tập trắc nghiệm và tự luận hoặc thuyết trình.

- Rèn luyện tác phong, đạo đức nghề nghiệp.

- Rèn luyện kỹ năng làm việc độc lập, làm việc nhóm có hiệu quả.

3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Có ý thức đúng đắn trong việc nhìn nhận vấn đề, tác phong làm việc nghiêm túc, cẩn thận, khoa học. Trung thực với kết quả làm việc nhóm. Nhận thức rõ về sự cần thiết của việc học tiếng Anh chuyên ngành.

- Có năng lực tự định hướng, tự học tập, tích lũy kiến thức, kinh nghiệm để nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ, thích nghi với các môi trường làm việc khác nhau.

- Có khả năng tiếp tục học tập lên trình độ cao hơn sau khi tốt nghiệp.

II. Phương pháp

1. Kiểm tra thường xuyên và định kỳ

- Đối với kiểm tra, đánh giá thường xuyên, nhà giáo thiết kế câu hỏi theo mức độ nhận thức (trắc nghiệm khách quan, viết,...) để thực hiện kiểm tra, đánh giá ngay trong quá trình giảng dạy và được ghi vào giáo án.

- Đối với kiểm tra, đánh giá định kỳ:

Số bài kiểm tra: 2

+ Bài kiểm tra số 1:

Hình thức kiểm tra: Trắc nghiệm và tự luận

Thời gian kiểm tra: 45 phút

+ Bài kiểm tra số 2:

Hình thức kiểm tra: Vấn đáp

Thời gian kiểm tra: 5 – 7 phút/thí sinh

Đề kiểm tra, đáp án và công cụ kiểm tra, đánh giá định kỳ phải được trình bày/đính kèm trong giáo án.

2. Thi kết thúc mô đun

- Hình thức thi: Vấn đáp

- Thời gian thi: 5-7 phút/thí sinh

- Thời gian hoàn thành ngân hàng đề thi: Học kỳ II của chương trình đào tạo hoặc theo kế hoạch của Phòng Khảo thí và Quản lý chất lượng (nếu có).

- Đề thi kết thúc mô đun được xây dựng theo Quy định về xây dựng, quản lý và sử dụng ngân hàng đề thi hiện hành và phải thể hiện rõ nội dung đề thi nhằm kiểm tra, đánh giá mục tiêu/chuẩn đầu ra nào trong chương trình mô đun.

3. Đánh giá mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Nhà giáo đánh giá người học về: mức độ chủ động tìm hiểu kiến thức, bài tập thảo luận nhóm; khả năng tiếp thu kiến thức, ứng dụng kỹ năng trong học tập môn học; mức độ ý thức trách nhiệm, trung thực trong học tập và kiểm tra, đánh giá.

- Xây dựng nội dung kiểm tra, đánh giá theo hướng tiếp cận năng lực người học lồng ghép các nội dung đánh giá mức độ tự chủ và trách nhiệm trong lượng giá cuối bài học được ghi trong giáo án.

F. HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN MÔ ĐUN

I. Phạm vi áp dụng mô đun

Chương trình mô đun Tiếng Anh du lịch 2 được sử dụng đào tạo ngành, nghề Tiếng Anh du lịch trình độ trung cấp hình thức đào tạo chính quy.

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

1. Đối với nhà giáo

Đây là mô đun gắn liền với thực hành kỹ năng ngôn ngữ nên trong quá trình giảng dạy nhà giáo cần quan tâm phát huy khả năng của người học bằng những phương pháp dạy học tích cực; áp dụng phương pháp giao tiếp vào trong giảng dạy; chú trọng đầu tư tổ chức tốt các tiết thảo luận, thực hành cả về nội dung lẫn hình thức nhằm gây được hứng thú cho người học, làm cho người học chủ động, tích cực tiếp thu kiến thức nhằm đạt được mục tiêu của mô đun.

2. Đối với người học

- Tham gia ít nhất 80% thời gian học tập và các điều kiện khác của mô đun.
- Điểm trung bình chung các điểm kiểm tra đạt từ 5,0 điểm trở lên theo thang điểm 10.
- Đọc, nghiên cứu tài liệu và hoàn thành các nhiệm vụ được nhà giáo giao về nhà trước khi đến lớp. (2, 3)
- Tích cực tham gia các hoạt động được nhà giáo tổ chức trong lớp học để rèn luyện các kỹ năng và nâng cao năng lực ngôn ngữ.

III. Những trọng tâm cần chú ý

Mô đun Tiếng Anh du lịch 2 chú trọng phát triển năng lực ngôn ngữ cho người học nên cần quan tâm đến các hoạt động tích hợp để phát triển kỹ năng.

IV. Tài liệu tham khảo

[1]. Virginia Evans, Jenny Dooley, Garza V. Career Paths Tourism 1: Express Publishing; 2011.

[2]. Sutanto Leo. English for Professional Tour Guiding Services: Kompas Gramedia Press; 2016.

[3]. Robin Walker, Harding K. English for careers tourism 1. Oxford University Press; 2009.

CHƯƠNG TRÌNH MÔ ĐUN

Tên mô đun: Tiếng Anh nhà hàng (English for Restaurants)

Mã mô đun: 512831633

Thời gian thực hiện mô đun: 75 giờ, (lý thuyết: 14 giờ; thảo luận, bài tập: 0 giờ; thực hành, thí nghiệm: 56 giờ; kiểm tra: 3 giờ; thi: 2 giờ)

A. VỊ TRÍ, TÍNH CHẤT CỦA MÔ ĐUN

I. Vị trí:

Là mô đun chuyên ngành trong chương trình đào tạo ngành, nghề Tiếng Anh du lịch trình độ trung cấp và được bố trí giảng dạy song song với các mô đun, môn học chuyên ngành Tiếng Anh du lịch.

II. Tính chất:

Tiếng Anh nhà hàng là mô đun bắt buộc, kết hợp giữa lý thuyết và thực hành. Thông qua môn học sẽ cung cấp cho người học những kiến thức, kỹ năng cần thiết về phục vụ nhà hàng.

B. MỤC TIÊU MÔ ĐUN

I. Yêu cầu về kiến thức

1. Mô tả được các điểm ngữ pháp cơ bản, một số cấu trúc câu về các tình huống giao tiếp trong và ngoài nhà hàng như chào đón khách, đặt phòng, tiếp đón và hướng dẫn khách vào phòng ăn, nghe hiểu thực đơn khách đặt, phục vụ thức ăn và đồ uống, chọn rượu, ...

2. Trình bày được cách sử dụng các thì, các mẫu câu giao tiếp, mở rộng vốn từ vựng, các thuật ngữ về chuyên ngành nhà hàng.

II. Yêu cầu về kỹ năng

1. Thực hành tốt các kỹ năng giao tiếp về các tình huống xảy ra trong nhà hàng với đồng nghiệp, với khách hàng. Sử dụng được những kỹ năng cần thiết để thực hiện các nhiệm vụ khác nhau trong lĩnh vực nhà hàng.

2. Sử dụng linh hoạt vốn từ vựng chuyên ngành, mẫu câu, cấu trúc ngữ pháp đã học vào các tình huống giao tiếp khi phục vụ tại nhà hàng.

III. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

1. Tích cực rèn luyện các kỹ năng nghe - nói - đọc - viết thành thạo, để tiếp cận các tài liệu liên quan đến nhà hàng bằng tiếng Anh nhằm phục vụ tốt cho công việc.

2. Người học có ý thức tự giác trong học tập và nghiên cứu; có phương pháp học tập tích cực và có thái độ chủ động, tự tin trong giao tiếp bằng Tiếng Anh khi thực hành và trong môi trường làm việc. Yêu thích nghề nghiệp của mình, siêng năng học hỏi các kỹ thuật phục vụ ăn uống chuyên nghiệp.

C. NỘI DUNG MÔ ĐUN

NỘI DUNG TỔNG QUÁT VÀ PHÂN BỐ THỜI GIAN

TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành, thí nghiệm	Thi/Kiểm tra
1	Unit 1: Taking Reservations by Telephone 1. Conversation 2. Addressing Guests 3. Speaking about time and date	10	2	0	8	

	<p>4. Key Vocabulary</p> <p>5. For Special Attention</p> <p>6. More Expressions</p> <p>7. Exercises</p>					
2	<p>Unit 2: Receiving and Seating Guests</p> <p>1. Conversation</p> <p>2. Leading Guests to the table</p> <p>3. Talking to Guests</p> <p>4. Key Vocabulary</p> <p>5. For Special Attention</p> <p>6. More Expressions</p> <p>7. Exercises</p>	10	2	0	8	
3	<p>Unit 3: Taking and Beverage Order – Clearing Unused Place Settings</p> <p>1. Conversation</p> <p>2. Key Vocabulary</p> <p>3. For Special Attention</p> <p>4. More Expressions</p> <p>5. Conversation</p> <p>6. A Place setting</p> <p>7. Key Vocabulary</p>	12	3	0	9	

	8. For Special Attention 9. Exercises					
4	Test 1	1				1
5	Unit 4: Taking Food Orders 1. Conversation 2. Food order form 3. Key Vocabulary 4. For Special Attention 5. More Expressions 6. Exercises	9	1	0	8	
6	Unit 5: Placing Food orders with the Kitchen - Refilling Water Glasses/ Lighting Cigarettes/ Changing Ashtrays 1. Conversation 2. Key Vocabulary 3. For Special Attention 4. Conversation 5. Restaurant Etiquette 6. Key Vocabulary 7. For Special Attention 8. Exercises	11	2	0	9	
7	Test 2	1				1

8	Unit 6: Serving Wine 1. Conversation 2. Notes about wine 3. Key Vocabulary 4. For Special Attention 5. Exercises	9	1	0	8	
9	Unit 7: Serving the First Course/ Refilling Wine Glasses 1. Conversation 2. Order of service 3. Key Vocabulary 4. For Special Attention 5. Exercises	9	3	0	6	
10	Test 3	1				1
11	Final test	2				2
Tổng Cộng		75	14	0	56	5

NỘI DUNG CHI TIẾT

UNIT 1: TAKING RESERVATIONS BY TELEPHONE

(Thời gian: 10 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày được cách đặt phòng ăn qua điện thoại cho khách. Trao đổi ngày, giờ với khách. Mở rộng vốn từ về đặt phòng ăn ở nhà hàng. Sử dụng Sir/Madam or Ms/Mrs/Ms/Title + name để trao đổi với khách.

2. Phát triển kỹ năng thực hành ngôn ngữ qua các cuộc giao tiếp điện thoại; phát triển kỹ năng viết ghi chú.

3. Phát huy tinh thần tự học và nghiên cứu; tự tin trong giao tiếp. Hình thành thái độ làm việc chuyên nghiệp. Học tập, rèn luyện và nâng cao trình độ chuyên môn và đạo đức nghề nghiệp.

II. NỘI DUNG BÀI (1)

1. Conversation

2. Addressing Guests

3. Speaking about time and date

4. Key Vocabulary

5. For Special Attention

6. More Expressions

7. Exercises

UNIT 2: RECEIVING AND SEATING GUESTS

(Thời gian: 10 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày được cách chào đón khách và hướng dẫn khách vào phòng ăn. Sử dụng những dụng cụ ở phòng ăn.

2. Phát triển kỹ năng giao tiếp thông qua các cuộc hội thoại về cách chào đón khách, hướng dẫn khách đi vào bàn. Thành lập được câu hỏi và sử dụng chính xác các cụm động từ thông thường.

3. Thân thiện, cởi mở, sẵn sàng phục vụ khách. Hình thành thái độ làm việc chuyên nghiệp, có đạo đức trách nhiệm với công việc.

II. NỘI DUNG BÀI (1)

1. Conversation

2. Leading Guests to the table

- 3. Talking to Guests**
- 4. Key Vocabulary**
- 5. For Special Attention**
- 6. More Expressions**
- 7. Exercises**

UNIT 3: TAKING A BEVERAGE ORDER - CLEARING UNUSED PLACE SETTINGS

(Thời gian: 12 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày được các mẫu câu giao tiếp phục vụ đồ uống khi khách gọi.
2. Xác định vị trí những dụng cụ trên bàn ăn và cách dọn khi không sử dụng; ứng dụng kiến thức đã học vào làm bài tập và thực hành công việc thực tế.
3. Cởi mở, tự tin, nhiệt tình trong giao tiếp và phục vụ khách tại nhà hàng. Học tập, rèn luyện và nâng cao trình độ chuyên môn và đạo đức nghề nghiệp.

II. NỘI DUNG BÀI (1)

- 1. Conversation**
- 2. Key Vocabulary**
- 3. For Special Attention**
- 4. More Expressions**
- 5. Conversation**
- 6.A Place setting**
- 7. Key Vocabulary**
- 8. For Special Attention**
- 9. Exercises**

UNIT 4: TAKING FOOD ORDERS**(Thời gian: 9 giờ)****I. MỤC TIÊU**

1. Trình bày được các mẫu câu giao tiếp khi khách đặt thực đơn. Thực hiện được ghi chép rõ ràng vào mẫu đơn đặt hàng thực phẩm. Xác định được vị trí của những dụng cụ trên bàn ăn và cách dọn khi không sử dụng.

2. Thực hành các cấu trúc ngữ pháp và từ vựng giao tiếp với khách hàng về các thông tin dịch vụ nhà hàng; phát triển kỹ năng giao tiếp và thực hiện công việc thực tế.

3. Tích cực trong học tập, linh hoạt trong giải quyết công việc, tự tin trong giao tiếp để tự nâng cao trình độ bản thân và làm việc hiệu quả.

II. NỘI DUNG BÀI (1)**1. Conversation****2. Food order form****3. Key Vocabulary****4. For Special Attention****5. More Expressions****6. Exercises****UNIT 5: PLACING FOOD ORDERS WITH THE KITCHEN -
REFILLING WATER GLASSES/ LIGHTING CIGARETTES/
CHANGING ASTRAYS****(Thời gian: 11 giờ)****I. MỤC TIÊU**

1. Trình bày được nghi thức nhà hàng và cách đặt thực đơn với nhà bếp, rót nước, châm thuốc và đổi gạt tàn thuốc cho khách. Kiểm tra thực đơn trước khi dọn cho khách.

2. Thực hành các cấu trúc ngữ pháp và từ vựng giao tiếp với khách hàng nhằm phát triển kỹ năng giao tiếp và thực hiện công việc thực tế.

3. Tích cực hợp tác trong học tập, có ý thức sử dụng các kiến thức đã học để tự nâng cao trình độ bản thân và làm việc hiệu quả. Có ý thức bảo vệ môi trường du lịch.

II. NỘI DUNG BÀI (1)

1. Conversation

2. Key Vocabulary

3. For Special Attention

4. Conversation

5. Restaurant Etiquette

6. Key Vocabulary

7. For Special Attention

8. Exercises

UNIT 6: SERVING WINE

(Thời gian: 9 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày được cách phục vụ khách chọn rượu, khai rượu, sử dụng các loại rượu.

2. Thực hành linh hoạt các cấu trúc ngữ pháp, các mẫu câu trong giao tiếp với khách hàng; phát triển kỹ năng giao tiếp với khách hàng.

3. Cởi mở, nhiệt tình trong giao tiếp và phục vụ khách tại nhà hàng. Yêu nghề, có ý thức tổ chức kỷ luật, tác phong chuyên nghiệp và tinh thần trách nhiệm cao trong công việc.

II. NỘI DUNG BÀI (1)

1. Conversation

2. Notes about wine**3. Key Vocabulary****4. For Special Attention****5. Exercises****UNIT 7: SERVING THE FIRST COURSE/ REFILLING WINE GLASSES****(Thời gian: 9 giờ)****I. MỤC TIÊU**

1. Trình bày được cách phục vụ món khai vị, cách thức bê khay thức ăn, thứ tự các món trên bàn ăn, cách khai và rót rượu .

2. Thực hành các cấu trúc ngữ pháp và từ vựng giao tiếp với khách hàng nhằm phát triển kỹ năng giao tiếp và thực hiện công việc thực tế.

3. Phát huy tinh thần tự học và nghiên cứu; tự tin trong giao tiếp. Hình thành thái độ làm việc chuyên nghiệp.

II. NỘI DUNG BÀI (1)**1. Conversation****2. Order of service****3. Key Vocabulary****4. For Special Attention****5. Exercises****D. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN MÔ ĐUN****I. Phòng học chuyên môn, nhà xưởng**

- Học lý thuyết: Phòng học phù hợp cho hoạt động học tập theo nhóm, có trang bị bảng, phấn, máy chiếu projector, máy vi tính, màn hình.

II. Trang thiết bị máy móc

Máy tính, projector, loa, TV có kết nối internet.

III. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu

Giáo trình và chương trình môn học, các tài liệu tham khảo chuyên ngành.
Giấy A0, A4, bút lông, bút dạ, phấn viết bảng, bút chì, nam châm, ...

IV. Các điều kiện khác

E. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

I. Nội dung

1. Kiến thức

- Trình bày được các điểm ngữ pháp cơ bản, một số cấu trúc câu về các tình huống giao tiếp trong và ngoài nhà hàng; trình bày được cách sử dụng các thì, các mẫu câu giao tiếp, mở rộng vốn từ vựng, các thuật ngữ về chuyên ngành nhà hàng; thực hành giao tiếp tốt về các tình huống xảy ra trong nhà hàng.

- Người học đạt được các mục tiêu bài học theo từng bài.

2. Kỹ năng

- Phát triển các kỹ năng cơ bản như phân tích, đánh giá, thảo luận, thuyết trình, giải quyết vấn đề; kỹ năng ứng dụng lý thuyết vào các bài tập thực hành cụ thể. Đánh giá kỹ năng của người học thông qua các bài tập trắc nghiệm và tự luận hoặc thuyết trình.

- Rèn luyện tác phong, đạo đức nghề nghiệp.

- Rèn luyện kỹ năng làm việc độc lập, làm việc nhóm có hiệu quả.

3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Có ý thức đúng đắn trong việc nhìn nhận vấn đề, tác phong làm việc nghiêm túc, cẩn thận, khoa học. Trung thực với kết quả làm việc nhóm. Nhận thức rõ về sự cần thiết của việc học tiếng Anh chuyên ngành.

- Có năng lực tự định hướng, tự học tập, tích lũy kiến thức, kinh nghiệm để nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ, thích nghi với các môi trường làm việc khác nhau.

- Có khả năng tiếp tục học tập lên trình độ cao hơn sau khi tốt nghiệp.

II. Phương pháp

1. Kiểm tra thường xuyên và định kỳ

- Đối với kiểm tra, đánh giá thường xuyên, nhà giáo thiết kế câu hỏi theo mức độ nhận thức (trắc nghiệm khách quan, viết,...) để thực hiện kiểm tra, đánh giá ngay trong quá trình giảng dạy và được ghi vào giáo án.

- Đối với kiểm tra, đánh giá định kỳ:

Số bài kiểm tra: 3

+ Bài kiểm tra số 1:

Hình thức kiểm tra: Trắc nghiệm và tự luận

Thời gian kiểm tra: 45 phút

+ Bài kiểm tra số 2 và 3:

Hình thức kiểm tra: Vấn đáp

Thời gian kiểm tra: 5 – 7 phút/thí sinh

Đề kiểm tra, đáp án và công cụ kiểm tra, đánh giá định kỳ phải được trình bày/đính kèm trong giáo án.

2. Thi kết thúc mô đun

- Hình thức thi: Vấn đáp

- Thời gian thi: 5-7 phút/thí sinh

- Thời gian hoàn thành ngân hàng đề thi: Học kỳ II của chương trình đào tạo hoặc theo kế hoạch của Phòng Khảo thí và Quản lý chất lượng (nếu có).

- Đề thi kết thúc mô đun được xây dựng theo Quy định về xây dựng, quản lý và sử dụng ngân hàng đề thi hiện hành và phải thể hiện rõ nội dung đề thi nhằm kiểm tra, đánh giá mục tiêu/chuẩn đầu ra nào trong chương trình mô đun.

3. Đánh giá mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Nhà giáo đánh giá người học về: mức độ chủ động tìm hiểu kiến thức, bài tập thảo luận nhóm; khả năng tiếp thu kiến thức, ứng dụng kỹ năng trong học tập môn học; mức độ ý thức trách nhiệm, trung thực trong học tập và kiểm tra, đánh giá.

- Xây dựng nội dung kiểm tra, đánh giá theo hướng tiếp cận năng lực người học lồng ghép các nội dung đánh giá mức độ tự chủ và trách nhiệm trong lượng giá cuối bài học được ghi trong giáo án.

F. HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN MÔ ĐUN

I. Phạm vi áp dụng mô đun

Chương trình mô đun Tiếng Anh nhà hàng được sử dụng để giảng dạy cho người học trình độ trung cấp ngành, nghề Tiếng Anh du lịch.

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

1. Đối với nhà giáo

Đây là mô đun gắn liền với thực hành kỹ năng ngôn ngữ nên trong quá trình giảng dạy nhà giáo cần quan tâm phát huy khả năng của người học bằng những phương pháp dạy học tích cực; áp dụng phương pháp giao tiếp vào trong giảng dạy; chú trọng đầu tư tổ chức tốt các tiết thảo luận, thực hành nhằm gây được hứng thú cho người học, làm cho người học chủ động, tích cực tiếp thu kiến thức nhằm đạt được mục tiêu của mô đun.

2. Đối với người học

- Tham gia ít nhất 80% thời gian học tập và các điều kiện khác của mô đun.
- Điểm trung bình chung các điểm kiểm tra đạt từ 5,0 điểm trở lên theo thang điểm 10.
- Đọc, nghiên cứu tài liệu và hoàn thành các nhiệm vụ được nhà giáo giao về nhà trước khi đến lớp.
- Tích cực tham gia các hoạt động được nhà giáo tổ chức trong lớp học để rèn luyện các kỹ năng và nâng cao năng lực ngôn ngữ.

III. Những chú trọng cần chú ý

Mô đun Tiếng Anh nhà hàng chú trọng phát triển năng lực ngôn ngữ cho người học nên cần quan tâm đến các hoạt động tích hợp để phát triển kỹ năng.

IV. Tài liệu tham khảo

1. Renee Talalla. English for Restaurant Workers (second edition): Compass publishing; 2008.
2. Live ABC. Restaurant English – A hands-On course for hotel professionals. Thành phố Hồ Chí Minh: NXB Tổng hợp TP HCM; 2010.
3. Lawrence J. Zwier & Caplan N. Everyday English for Hospitality Professionals: Compass Publishing Inc; 2007.

CHƯƠNG TRÌNH MÔ ĐUN

Tên mô đun: Tiếng Anh khách sạn (English for hotel)

Mã mô đun: 512831643

Thời gian thực hiện mô đun: 75 giờ (lý thuyết: 14 giờ; thực hành: 56 giờ; kiểm tra: 3 giờ; thi: 2 giờ).

A. VỊ TRÍ, TÍNH CHẤT CỦA MÔ ĐUN

I. Vị trí

Mô đun Tiếng Anh khách sạn là mô đun thuộc khối các môn học, mô đun chuyên môn trong chương trình đào tạo ngành, nghề Tiếng Anh du lịch trình độ trung cấp.

II. Tính chất

Mô đun Tiếng Anh khách sạn là mô đun kết hợp giữa lý thuyết và thực hành và là mô đun bắt buộc.

B. MỤC TIÊU MÔ ĐUN

I. Yêu cầu về kiến thức

1. Mô tả các điểm ngữ pháp cơ bản, một số cấu trúc câu về các tình huống giao tiếp trong và ngoài khách sạn như giới thiệu các tiện nghi, check in, đón và đưa khách tại sân bay, nhận mang hành lý cho khách, gọi taxi cho khách, chăm sóc khách hàng, bảo đảm an toàn những vật có giá trị cho khách, nhận và gửi tin nhắn, giải quyết yêu cầu về dọn phòng, giặt ủi, tổng đài, sắp xếp tour cho khách, giải quyết phàn nàn cho khách, đón chào khách tại nhà hàng, bar, các dịch vụ thương mại trong khách sạn, giới thiệu các điểm du lịch, check out, ...

2. Trình bày được cách sử dụng các thì, các mẫu câu giao tiếp, các thuật ngữ về chuyên ngành khách sạn.

3. Liệt kê vốn từ vựng, các thuật ngữ về chuyên ngành.

II. Yêu cầu về kỹ năng

1. Sử dụng linh hoạt vốn từ vựng chuyên ngành, mẫu câu, cấu trúc ngữ pháp đã học vào các tình huống giao tiếp khi làm việc tại khách sạn.

2. Phát triển kỹ năng giao tiếp tiếng Anh với đồng nghiệp, với khách hàng; thực hành giao tiếp tốt về các tình huống xảy ra trong khách sạn.

III. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

1. Có ý thức tự giác trong học tập và nghiên cứu.

2. Có phương pháp học tập tích cực và có thái độ chủ động, tự tin trong giao tiếp bằng Tiếng Anh khi thực hành và trong môi trường làm việc.

C. NỘI DUNG MÔ ĐUN

NỘI DUNG TỔNG QUÁT VÀ PHÂN BỐ THỜI GIAN

TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành	Thi/Kiểm tra
1	Unit 1. Phone Inquiries 1. Picture dictionary 1.1. Around the hotel 1.1.1. Hotel facilities 1.1.2. Hotel services 2. Scene I 2.1. Tell me about the hotel 2.2. Language center	6	1	0	5	0

	<p>2.2.1 Sentence patterns</p> <p>2.2.2. Useful expressions</p> <p>2.2.3. Role play</p> <p>3. Scene II</p> <p>3.1. Visiting Kaohsiung</p> <p>3.2. Language center</p> <p>3.2.1. Useful expressions</p> <p>3.2.2. Words to practice</p> <p>3.2.3. Give it a try</p> <p>4. Scene III</p> <p>4.1. I'd like to make a reservation</p> <p>4.2. Language center</p> <p>4.2.1. Sentence patterns</p> <p>4.2.2. Useful expressions</p> <p>4.2.3. Role play</p> <p>4.3. Listening practice</p>					
2	<p>Unit 2. Drivers, Doormen, and Bellhops</p> <p>1. Picture dictionary</p> <p>1.1. Ready to roll</p> <p>1.1.1 All packed – Different words for baggage</p> <p>1.1.2. Transportation</p>	6	1	0	5	0

	<p>2. Scene I</p> <p>2.1. Airport pickup</p> <p>2.2. Language center</p> <p>2.2.1 Sentence patterns</p> <p>2.2.2. Useful expressions</p> <p>2.2.3. Role play</p> <p>3. Scene II</p> <p>3.1. The bags are in the trunk</p> <p>3.2. Language center</p> <p>3.2.1. Sentence patterns</p> <p>3.2.2. Words to practice</p> <p>3.2.3. Role play</p> <p>4. Scene III - IV</p> <p>4.1. Time to leave</p> <p>4.2. Language center</p> <p>4.2.1. Sentence patterns</p> <p>4.2.2. Useful expressions</p> <p>4.2.3. Who's the speaker?</p> <p>4.3. Listening Practice</p>					
3	<p>Unit 3. Reception</p> <p>1. Picture dictionary</p> <p>1.1. First day</p> <p>1.1.1. Checking into a hotel</p>	6	1	0	5	0

	<p>1.1.2. Keep your things put away</p> <p>2. Scene I</p> <p>2.1. Checking in</p> <p>2.2. Language center</p> <p>2.2.1. Sentence patterns</p> <p>2.2.2. Useful expressions</p> <p>2.2.3. Who's the speaker?</p> <p>3. Scene II</p> <p>3.1. Put your valuables in the safe</p> <p>3.2. Language center</p> <p>3.2.1. Sentence patterns</p> <p>3.2.2. Useful expressions</p> <p>3.2.3. Role play</p> <p>4. Scene III</p>					
4	<p>Unit 4. Amenities</p> <p>1. Picture dictionary</p> <p>1.1. Hotel accommodation</p> <p>1.1.1. Room types</p> <p>1.1.2. Room amenities</p> <p>2. Scene I</p> <p>2.1. Let me show you around</p>	7	1	0	5	1

	<p>2.2. Language center</p> <p>2.2.1. Sentence patterns</p> <p>2.2.2. Useful expressions</p> <p>2.2.3. Role play</p> <p>3. Scene II</p> <p>3.1. Luxurious beds</p> <p>3.2. Language center</p> <p>3.2.1. Sentence patterns</p> <p>3.2.2. Useful expressions</p> <p>3.2.3. Role play</p> <p>4. Scene III</p> <p>4.1. A room with a view</p> <p>4.2. Language center</p> <p>4.2.1. Sentence patterns</p> <p>4.2.2. Words to practice</p> <p>4.2.3. Role play</p> <p>4.3. Listening Practice</p> <p>Test 1</p>					
5	<p>Unit 5. Requests for Services</p> <p>1.1. Helping guests out</p> <p>1.1.1. A guest might request</p> <p>...</p>	6	1	0	5	0

	<p>1.1.2. A guest might want these cleaned</p> <p>2. Scene I</p> <p>2.1. Getting assistance</p> <p>2.2. Language center</p> <p>2.2.1. Sentence patterns</p> <p>2.2.2. Useful expressions</p> <p>2.2.3. Giving the time</p> <p>3. Scene II</p> <p>3.1. That won't be a problem</p> <p>3.2. Language center</p> <p>3.2.1. Sentence patterns</p> <p>3.2.2. Words to express satisfaction</p> <p>3.2.3. Role play</p> <p>4. Scene III - IV</p> <p>4.1. It's my please to help</p> <p>4.2. Language center</p> <p>4.2.1. Sentence patterns</p> <p>4.2.2. Useful expressions</p> <p>4.2.3. Role play</p> <p>4.3. Listening Practice</p>					
6	Unit 6. Directions	6	1	0	5	0

1. Picture dictionary					
1.1. Finding your way					
1.1.2. Service and facility symbols					
1.1.3. Traffic signs					
2. Scene I					
2.1. The fitness center is in the basement					
2.2. Language center					
2.2.1. Sentence patterns					
2.2.2. Useful expressions					
2.2.3. Role play					
3. Scene II					
3.1. I'd like to do some shopping					
3.2. Language center					
3.2.1. Sentence patterns					
3.2.2. Words to practice					
3.2.3. Role play					
4. Scene III					
4.1. Checking out the sights					
4.2. Language center					
4.2.1. Sentence patterns					
4.2.2. Useful expression					

	4.2.3. Role play					
	4.3. Listening Practice					
7	<p>Unit 7. Tour Planning</p> <p>1. Hotel talk</p> <p>1.1. Helping guests make arrangement</p> <p>2. Scene I</p> <p>2.1. Taking a city tour</p> <p>2.2. Language center</p> <p>2.2.1. Sentence patterns</p> <p>2.2.2. Useful expressions</p> <p>2.2.3. Role play</p> <p>3. Scene II</p> <p>3.1. It's our anniversary</p> <p>3.2. Language center</p> <p>3.2.1. Sentence patterns</p> <p>3.2.2. Words to practice</p> <p>3.2.3. Role play</p> <p>4. Scene III</p> <p>4.1. Biking a Kaohsiung</p> <p>4.2. Language center</p> <p>4.2.1. Sentence patterns</p> <p>4.2.2. Words to practice</p>	6	1	0	5	0

	4.2.3. Role play					
	4.3. Listening Practice					
8	<p>Unit 8. Handing Complaints</p> <p>1. Hotel talk</p> <p>1.1. Around the hotel</p> <p>2. Scene I - II</p> <p>2.1. What's the matter with this hotel?</p> <p>2.2. Language center</p> <p>2.2.1. Sentence patterns</p> <p>2.2.2. Useful expressions</p> <p>2.2.3. Role play</p> <p>3. Scene III - IV</p> <p>3.1. We'll send it up.</p> <p>3.2. Language center</p> <p>3.2.1. Useful expressions</p> <p>3.2.2. Words to practice</p> <p>3.2.3. Give it a try</p> <p>4. Scene V</p> <p>4.1. Clean up this mess</p> <p>4.2. Language center</p> <p>4.2.1. Sentence patterns</p>	7	1	0	5	1

	<p>4.2.2. Sentence starters to practice</p> <p>4.2.3. Choose the correct answer</p> <p>4.3. Listening practice</p> <p>Test 2</p>					
9	<p>Unit 9. Restaurant / Bar</p> <p>1. Menu practice</p> <p>1.1. At Lisa's</p> <p>2. Scene I</p> <p>2.1. Is my table ready?</p> <p>2.2. Language center</p> <p>2.2.1. Sentence patterns</p> <p>2.2.2. Useful expressions</p> <p>2.2.3. Role play</p> <p>3. Scene II</p> <p>3.1. Working at the bar</p> <p>3.2. Language center</p> <p>3.2.1. Sentence patterns</p> <p>3.2.2. Useful expressions</p> <p>3.2.3. Fill in the blanks</p> <p>4. Scene III</p> <p>4.1. Taking a restaurant order</p>	6	1	0	5	0

	<p>4.2. Language center</p> <p>4.2.1. Sentence patterns</p> <p>4.2.2. Useful expressions</p> <p>4.2.3. Role play</p> <p>4.3. Listening Practice</p>					
10	<p>Unit 10. Bussiness Center / Event Planning</p> <p>1. Picture dictionary</p> <p>1.1. Doing office work</p> <p>1.1.1 Bussiness center equipment</p> <p>1.1.2. Stationery supplies</p> <p>2. Scene I</p> <p>2.1. When does the business center open?</p> <p>2.2. Language center</p> <p>2.2.1. Sentence patterns</p> <p>2.2.2. Useful expressions</p> <p>2.2.3. Fill in the blanks</p> <p>3. Scene II</p> <p>3.1. I'd like to book a conference room.</p> <p>3.2. Language center</p> <p>3.2.1. Useful expressions</p>	6	1	0	5	0

	<p>3.2.2. Words to practice</p> <p>3.2.3. Role play</p> <p>4. Scene III</p> <p>4.1. Our son's getting married</p> <p>4.2. Language center</p> <p>4.2.1. Useful expressions</p> <p>4.2.2. Wedding wishes to practice</p> <p>4.2.3. Fill in the blanks</p> <p>4.3. Listening Practice</p>					
11	<p>Unit 11. Small Talk</p> <p>1. Hotel talk</p> <p>1.1. Seeing the beauty of Taiwan</p> <p>1.1.1. Room types</p> <p>1.1.2. Room amenities</p> <p>2. Scene I</p> <p>2.1. Checking out a night market</p> <p>2.2. Language center</p> <p>2.2.1. Sentence patterns</p> <p>2.2.2. Sentence starters to practice</p> <p>2.2.3. Role play</p>	5	1	0	4	0

	<p>3. Scene II</p> <p>3.1. At the lantern festival</p> <p>3.2. Language center</p> <p>3.2.1. Sentence patterns</p> <p>3.2.2. Word usage</p> <p>3.2.3. Matching exercise</p> <p>4. Scene III</p> <p>4.1. Fun in Kenting</p> <p>4.2. Language center</p> <p>4.2.1. Sentence patterns</p> <p>4.2.2. Useful expressions</p> <p>4.2.3. Role play</p> <p>4.3. Listening Practice</p>					
12	<p>Unit 12. Paying the Bill</p> <p>1. Picture dictionary</p> <p>1.1. Banknotes and coins</p> <p>1.1.1. Different currencies</p> <p>1.1.2. Currency quiz</p> <p>2. Scene I</p> <p>2.1. How much is it?</p> <p>2.2. Language center</p> <p>2.2.1. Sentence patterns</p> <p>2.2.2. Useful expressions</p>	6	3	0	2	1

	2.2.3. Role play 3. Scene II 3.1. There seem to be a mistake 3.2. Language center 3.2.1. Sentence patterns 3.2.2. Useful expressions 3.2.3. Dinner at Chez Pierre 4. Scene III - IV 4.1. Everything looks ok 4.2. Language center 4.2.1. Sentence patterns 4.2.2. Useful expressions 4.2.3. Matching exercise 4.3. Listening Practice Test 3					
13	Final test	2	0	0	0	2
		75	14	56	0	5

NỘI DUNG CHI TIẾT
UNIT 1. PHONE INQUIRIES (1)

(Thời gian: 6 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Liệt kê các thông tin về khách sạn, các mẫu câu nói về giá phòng, các thành ngữ nói về các tiện nghi của khách sạn, nhận đặt phòng, giúp khách tìm khách sạn ...; mở rộng vốn từ vựng về các tiện nghi và dịch vụ trong khách sạn.

2. Sử dụng linh hoạt các cấu trúc ngữ pháp, các mẫu câu vào các tình huống giao tiếp để phát triển các kỹ năng nghe, nói, đọc, viết.

3. Tích cực hoạt động theo cá nhân, cặp, nhóm, tổ chức thảo luận tại lớp và các hoạt động ngoại khóa được giao.

II. NỘI DUNG

1. Picture dictionary

1.1. Around the hotel

1.1.1. Hotel facilities

1.1.2. Hotel services

2. Scene I

2.1. Tell me about the hotel

2.2. Language center

2.2.1 Sentence patterns

2.2.2. Useful expressions

2.2.3. Role play

3. Scene II

3.1. Visiting Kaohsiung

3.2. Language center

3.2.1. Useful expressions

3.2.2. Words to practice

3.2.3. Give it a try

4. Scene III

4.1. I'd like to make a reservation**4.2. Language center***4.2.1. Sentence patterns**4.2.2. Useful expressions**4.2.3. Role play***4.3. Listening practice****UNIT 2. DRIVERS, DOORMEN, AND BELLHOPS (1)****(Thời gian: 6 giờ)****I. MỤC TIÊU**

1. Liệt kê các loại giỏ sách, phương tiện vận chuyên; sử dụng các cấu trúc ngữ pháp, các mẫu câu để đón và đưa khách tại sân bay, nhận mang hành lý cho khách, gọi taxi cho khách, giải quyết các tình huống khi thay đổi đặt phòng, đón chào khách đến khách sạn.

2. Lựa chọn và sử dụng từ vựng, cấu trúc câu phù hợp với các tình huống giao tiếp với khách hàng; phát triển các kỹ năng nghe, nói, đọc, viết.

3. Tích cực hợp tác trong học tập, có ý thức sử dụng các kiến thức đã học để tự nâng cao trình độ bản thân và làm việc hiệu quả.

II. NỘI DUNG**1. Picture dictionary****1.1. Ready to roll***1.1.1 All packed – Different words for baggage**1.1.2. Transportation***2. Scene I****2.1. Airport pickup****2.2. Language center**

2.2.1 *Sentence patterns*

2.2.2. *Useful expressions*

2.2.3. *Role play*

3. Scene II

3.1. *The bags are in the trunk*

3.2. *Language center*

3.2.1. *Sentence patterns*

3.2.2. *Words to practice*

3.2.3. *Role play*

4. Scene III - IV

4.1. *Time to leave*

4.2. *Language center*

4.2.1. *Sentence patterns*

4.2.2. *Useful expressions*

4.2.3. *Who's the speaker?*

4.3. *Listening Practice*

UNIT 3. RECEPTION (1)

(Thời gian: 6 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Liệt kê và sử dụng các cấu trúc ngữ pháp về câu hỏi đuôi, not only...but also, so (that), ... để nhận khách vào khách sạn, chăm sóc khách hàng, bảo đảm an toàn những vật có giá trị cho khách, nhận và gửi tin nhắn, ...; liệt kê được vốn từ về về check in tại khách sạn và những hàng hóa có giá trị.

2. Sử dụng vốn từ vựng và các cấu trúc ngữ pháp để nhận khách vào khách sạn; nhận và gửi tin nhắn cho khách; phát triển các kỹ năng nghe, nói, đọc, viết.

3. Nghiên cứu thảo luận hoạt động theo cặp, nhóm.

II. NỘI DUNG

1. Picture dictionary

1.1. First day

1.1.1. Checking into a hotel

1.1.2. Keep your things put away

2. Scene I

2.1. Checking in

2.2. Language center

2.2.1. Sentence patterns

2.2.2. Useful expressions

2.2.3. Who's the speaker?

3. Scene II

3.1. Put your valuables in the safe

3.2. Language center

3.2.1. Sentence patterns

3.2.2. Useful expressions

3.2.3. Role play

4. Scene III

4.1. You've got massages

4.2. Language center

4.2.1. Sentence patterns

4.2.2. Useful expressions

4.2.3. Role play

4.3. Listening Practice

UNIT 4. AMENITIES (1)

(Thời gian: 6 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Liệt kê các cấu trúc *It's my (a) pleasure/(an) horror to + V...*, *A + enables + B + to V...*, *some-/any-/no-/every- + adj./to V, ...*; sử dụng ngôn ngữ của người khuân vác hành lí cho khách: hiểu được yêu cầu của khách và chỉ khách lên phòng; liệt kê được vốn từ về các đồ vật sử dụng trong phòng khách sạn; phân biệt và miêu tả các loại phòng.

2. Sử dụng linh hoạt các cấu trúc ngữ pháp, các mẫu câu trong giao tiếp với khách hàng; phát triển kỹ năng giao tiếp với khách hàng.

3. Cởi mở, tự tin, nhiệt tình trong giao tiếp và phục vụ khách tại khách sạn.

II. NỘI DUNG

1. Picture dictionary

1.1. Hotel accommodation

1.1.1. Room types

1.1.2. Room amenities

2. Scene I

2.1. Let me show you around

2.2. Language center

2.2.1. Sentence patterns

2.2.2. Useful expressions

2.2.3. Role play

3. Scene II

3.1. Luxurious beds

3.2. Language center

3.2.1. Sentence patterns

3.2.2. Useful expressions

3.2.3. Role play

4. Scene III

4.1. A room with a view

4.2. Language center

4.2.1. Sentence patterns

4.2.2. Words to practice

4.2.3. Role play

4.3. Listening Practice

UNIT 5. REQUESTS FOR SERVICES (1)

(Thời gian: 6 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Liệt kê các cấu trúc câu về yêu cầu của khách, trả lời của nhân viên, các thành ngữ diễn tả sự hài lòng để giao tiếp với khách hàng; liệt kê và sử dụng được vốn từ về các vật dụng, các dịch vụ trong khách sạn để giải quyết yêu cầu về dọn phòng, giặt ủi, tổng đài; ứng dụng được cấu trúc về thời gian để nói về thời gian đóng và mở cửa các dịch vụ của khách sạn.

2. Sử dụng các cấu trúc ngữ pháp và từ vựng để giao tiếp với khách hàng về các thông tin dịch vụ khách sạn; cải thiện kỹ năng giao tiếp.

3. Tích cực hoạt động theo nhóm, tổ chức thảo luận tại lớp và các hoạt động ngoại khóa được giao.

II. NỘI DUNG

1. Picture dictionary

1.1. Helping guests out

1.1.1. A guest might request ...

1.1.2. A guest might want these cleaned

2. Scene I

2.1. Getting assistance

2.2. Language center

2.2.1. Sentence patterns

2.2.2. Useful expressions

2.2.3. Giving the time

3. Scene II

3.1. That won't be a problem

3.2. Language center

3.2.1. Sentence patterns

3.2.2. Words to express satisfaction

3.2.3. Role play

4. Scene III - IV

4.1. It's my please to help

4.2. Language center

4.2.1. Sentence patterns

4.2.2. Useful expressions

4.2.3. Role play

4.3. Listening Practice

UNIT 6. DIRECTIONS (1)

(Thời gian: 6 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Liệt kê các cấu trúc ngữ pháp, các mẫu câu về hỏi và hướng dẫn trong khách sạn, bên ngoài khách sạn, giới thiệu các nơi để khách đến tham quan; liệt kê được vốn từ về các dịch vụ và các biểu tượng; ứng dụng các mẫu câu kiểm tra sự hài lòng của khách hàng.

2. Sử dụng linh hoạt các cấu trúc ngữ pháp, các mẫu câu, vốn từ vựng để hướng dẫn khách đến những nơi trong và ngoài khách sạn; phát triển kỹ năng giao tiếp.

3. Tích cực hoạt động theo nhóm, tổ chức thảo luận tại lớp và các hoạt động ngoại khóa được giao.

II. NỘI DUNG

1. Picture dictionary

1.1. *Finding your way*

1.1.2. *Service and facility symbols*

1.1.3. *Traffic signs*

2. Scene I

2.1. *The fitness center is in the basement*

2.2. *Language center*

2.2.1. *Sentence patterns*

2.2.2. *Useful expressions*

2.2.3. *Role play*

3. Scene II

3.1. *I'd like to do some shopping*

3.2. *Language center*

3.2.1. *Sentence patterns*

3.2.2. *Words to practice*

3.2.3. *Role play*

4. Scene III

4.1. *Checking out the sights*

4.2. *Language center*

4.2.1. *Sentence patterns*

4.2.2. *Useful expression*

4.2.3. *Role play*

4.3. *Listening Practice*

UNIT 7. TOUR PLANNING (1)

(Thời gian: 6 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Liệt kê các cấu trúc ngữ pháp, các mẫu câu về sắp xếp tour cho khách, giới thiệu và đặt chỗ nhà hàng cho khách, cung cấp thông tin cho thuê xe đạp, ...; liệt kê được vốn từ cơ bản về các dịch vụ khách sạn.

2. Sử dụng linh hoạt các cấu trúc ngữ pháp, vốn từ vựng để sắp xếp tour cho khách, giới thiệu và đặt chỗ nhà hàng cho khách, cung cấp thông tin cho thuê xe đạp và giải quyết các vấn đề về dịch vụ khách sạn; phát triển kỹ năng giao tiếp.

3. Linh hoạt trong giải quyết công việc, tự tin trong giao tiếp.

II. NỘI DUNG

1. Hotel talk

Helping guests make arrangement

2. Scene I

2.1. *Taking a city tour*

2.2. Language center

2.2.1. Sentence patterns

2.2.2. Useful expressions

2.2.3. Role play

3. Scene II

3.1. It's our anniversary

3.2. Language center

3.2.1. Sentence patterns

3.2.2. Words to practice

3.2.3. Role play

4. Scene III

4.1. Biking a Kaohsiung

4.2. Language center

4.2.1. Sentence patterns

4.2.2. Words to practice

4.2.3. Role play

4.3. Listening Practice

UNIT 8. HANDING COMPLAINTS (1)

(Thời gian: 6 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Liệt kê và mô tả các cấu trúc ngữ pháp, các mẫu câu giải quyết sự phàn nàn của khách về các vật dụng trong khách sạn, tìm kiếm giải pháp cho khách, làm chắc chắn khách hài lòng.

2. Sử dụng linh hoạt các cấu trúc ngữ pháp, các mẫu câu vào các tình huống giao tiếp để giải quyết sự phàn nàn của khách, phát triển các kỹ năng nghe, nói, đọc, viết.

3. Tích cực hoạt động theo cá nhân, cặp, nhóm, tổ chức thảo luận tại lớp và các hoạt động ngoại khóa được giao.

II. NỘI DUNG

1. Hotel talk

1.1. Around the hotel

2. Scene I - II

2.1. What's the matter with this hotel?

2.2. Language center

2.2.1. Sentence patterns

2.2.2. Useful expressions

2.2.3. Role play

3. Scene III - IV

3.1. We'll send it up.

3.2. Language center

3.2.1. Useful expressions

3.2.2. Words to practice

3.2.3. Give it a try

4. Scene V

4.1. Clean up this mess

4.2. Language center

4.2.1. Sentence patterns

4.2.2. *Sentence starters to practice*

4.2.3. *Choose the correct answer*

4.3. *Listening practice*

UNIT 9. RESTAURANT / BAR (1)

(Thời gian: 6 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Mô tả và liệt kê các cấu trúc ngữ pháp, các mẫu câu để đón chào khách, nhận đặt bàn, gọi món và phục vụ khách tại nhà hàng / bar trong khách sạn; mở rộng vốn từ về các món ăn, đồ uống trong menu để giới thiệu cho khách.

2. Lựa chọn và sử dụng từ vựng, cấu trúc câu phù hợp với các tình huống giao tiếp với khách hàng; phát triển các kỹ năng nghe, nói, đọc, viết.

3. Tích cực hợp tác trong học tập, có ý thức sử dụng các kiến thức đã học để tự nâng cao trình độ bản thân và làm việc hiệu quả.

II. NỘI DUNG

1. Menu practice

At Lisa's

2. Scene I

2.1. Is my table ready?

2.2. Language center

2.2.1. Sentence patterns

2.2.2. Useful expressions

2.2.3. Role play

3. Scene II

3.1. Working at the bar

3.2. Language center

3.2.1. *Sentence patterns*

3.2.2. *Useful expressions*

3.2.3. *Fill in the blanks*

4. Scene III

4.1. *Taking a restaurant order*

4.2. *Language center*

4.2.1. *Sentence patterns*

4.2.2. *Useful expressions*

4.2.3. *Role play*

4.3. *Listening Practice*

UNIT 10. BUSINESS CENTER / EVENT PLANNING (1)

(Thời gian: 6 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Liệt kê và sử dụng các cấu trúc ngữ pháp, các mẫu câu để nói về thời gian mở và đóng cửa trung tâm thương mại, về các dịch vụ thương mại, nhận đặt phòng họp, hội nghị và tiệc; liệt kê được vốn từ về các trang thiết bị trung tâm thương mại, các loại phòng họp, hội nghị.

2. Sử dụng vốn từ vựng và các cấu trúc ngữ pháp, các mẫu câu để nói về các dịch vụ trung tâm thương mại tại khách sạn; phát triển các kỹ năng nghe, nói, đọc, viết.

3. Nghiên cứu thảo luận hoạt động theo cặp, nhóm.

II. NỘI DUNG

1. Picture dictionary

1.1. *Doing office work*

1.1.1 *Business center equipment*

1.1.2. Stationery supplies

2. Scene I

2.1. When does the business center open?

2.2. Language center

2.2.1. Sentence patterns

2.2.2. Useful expressions

2.2.3. Fill in the blanks

3. Scene II

3.1. I'd like to book a conference room.

3.2. Language center

3.2.1. Useful expressions

3.2.2. Words to practice

3.2.3. Role play

4. Scene III

4.1. Our son's getting married

4.2. Language center

4.2.1. Useful expressions

4.2.2. Wedding wishes to practice

4.2.3. Fill in the blanks

4.3. Listening Practice

UNIT 11. SMALL TALK (1)

(Thời gian: 5 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Mô tả và liệt kê các cấu trúc ngữ pháp, các mẫu câu để giới thiệu các chợ đêm nổi tiếng, nói về các lễ hội địa phương, đề nghị một tour đến Kenting, ...; mở rộng vốn từ miêu tả thức ăn, sở thích...

2. Sử dụng linh hoạt các cấu trúc ngữ pháp, các mẫu câu để làm một đoạn giới thiệu ngắn về văn hóa Taiwanese; phát triển kỹ năng giao tiếp.

3. Cởi mở, tự tin, nhiệt tình trong giao tiếp và phục vụ khách tại khách sạn.

II. NỘI DUNG

1. Hotel talk

1.1. Seeing the beauty of Taiwan

1.1.1. Room types

1.1.2. Room amenities

2. Scene I

2.1. Checking out a night market

2.2. Language center

2.2.1. Sentence patterns

2.2.2. Sentence starters to practice

2.2.3. Role play

3. Scene II

3.1. At the lantern festival

3.2. Language center

3.2.1. Sentence patterns

3.2.2. Word usage

3.2.3. Matching exercise

4. Scene III

4.1. Fun in Kenting**4.2. Language center***4.2.1. Sentence patterns**4.2.2. Useful expressions**4.2.3. Role play***4.3. Listening Practice****UNIT 12. PLAYING THE BILL (1)****(Thời gian: 5 giờ)****I. MỤC TIÊU**

1. Liệt kê các cấu trúc ngữ pháp, các mẫu câu về check out khỏi khách sạn: trả hóa đơn, thời gian check out, giải quyết phàn nàn của khách về các dịch vụ phòng, ...; phân biệt các loại tiền tệ và cờ các nước.

2. Sử dụng các cấu trúc ngữ pháp, các mẫu câu và từ vựng để giao tiếp với khách hàng về làm thế nào để trả hóa đơn khi check out hay khi rời khỏi nhà hàng; cải thiện kỹ năng giao tiếp.

3. Tích cực hoạt động theo nhóm, tổ chức thảo luận tại lớp và các hoạt động ngoại khóa được giao.

II. NỘI DUNG**1. Picture dictionary****1.1. Banknotes and coins***1.1.1. Different currencies**1.1.2. Currency quiz***2. Scene I****2.1. How much is it?****2.2. Language center**

2.2.1. *Sentence patterns*

2.2.2. *Useful expressions*

2.2.3. *Role play*

3. Scene II

3.1. *There seem to be a mistake*

3.2. *Language center*

3.2.1. *Sentence patterns*

3.2.2. *Useful expressions*

3.2.3. *Dinner at Chez Pierre*

4. Scene III - IV

4.1. *Everything looks ok*

4.2. *Language center*

4.2.1. *Sentence patterns*

4.2.2. *Useful expressions*

4.2.3. *Matching exercise*

4.3. *Listening Practice*

D. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN MÔ ĐUN

I. Phòng học chuyên môn, nhà xưởng: Học sinh được học trong lớp hoặc phòng Lab.

II. Trang thiết bị máy móc: Máy tính xách tay, máy chiếu, màn chiếu gắn cố định.

III. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu: Tài liệu giảng dạy, tài liệu học tập, giáo trình, tài liệu tham khảo; bảng phấn, phấn, giấy, bút.

IV. Các điều kiện khác:

E. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

I. Nội dung:

1. Kiến thức:

Liệt kê và mô tả các điểm ngữ pháp cơ bản, một số cấu trúc câu về các tình huống giao tiếp trong và ngoài khách sạn; trình bày được cách sử dụng các thì, các mẫu câu giao tiếp, mở rộng vốn từ vựng, các thuật ngữ về chuyên ngành khách sạn; thực hành giao tiếp tốt về các tình huống xảy ra trong khách sạn.

2. Kỹ năng:

- Phân tích, giải quyết vấn đề, sử dụng linh hoạt các mẫu câu, cấu trúc ngữ pháp đã học vào các tình huống giao tiếp khi làm việc tại khách sạn.

- Phát triển kỹ năng giao tiếp Tiếng Anh với đồng nghiệp, với khách hàng; thực hành giao tiếp tốt về các tình huống xảy ra trong khách sạn.

3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

- Có ý thức và nhận thức rõ về sự cần thiết của việc học tiếng Anh chuyên ngành, tích cực trong học tập và nghiên cứu.

- Có ý thức trách nhiệm, ý thức kỷ luật và tác phong chuẩn mực khi làm việc.

- Đoàn kết, hợp tác khi làm việc cặp, nhóm.

II. Phương pháp:

1. Kiểm tra thường xuyên và định kỳ

- Đối với kiểm tra, đánh giá thường xuyên, nhà giáo thiết kế câu hỏi theo mức độ nhận thức (trắc nghiệm khách quan, viết,...) để thực hiện kiểm tra, đánh giá ngay trong quá trình giảng dạy và được ghi vào giáo án.

- Đối với kiểm tra, đánh giá định kỳ:

Số bài kiểm tra: 3

+ Bài kiểm tra số 1:

Hình thức kiểm tra: Trắc nghiệm và tự luận

Thời gian kiểm tra: 45 phút

+ Bài kiểm tra số 2 và số 3:

Hình thức kiểm tra: Vấn đáp

Thời gian kiểm tra: 5 – 7 phút/thí sinh

Đề kiểm tra, đáp án và công cụ kiểm tra, đánh giá định kỳ phải được trình bày/đính kèm trong giáo án.

2. Thi kết thúc mô đun

- Hình thức thi: Vấn đáp

- Thời gian thi: 5-7 phút/thí sinh

- Thời gian hoàn thành ngân hàng đề thi: Học kỳ II của chương trình đào tạo hoặc theo kế hoạch của Phòng Khảo thí và Quản lý chất lượng (nếu có).

- Đề thi kết thúc mô đun được xây dựng theo Quy định về xây dựng, quản lý và sử dụng ngân hàng đề thi hiện hành và phải thể hiện rõ nội dung đề thi nhằm kiểm tra, đánh giá mục tiêu/chuẩn đầu ra nào trong chương trình mô đun.

3. Đánh giá mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Nhà giáo đánh giá người học về: mức độ chủ động tìm hiểu kiến thức, bài tập thảo luận nhóm; khả năng tiếp thu kiến thức, sử dụng kỹ năng trong học tập môn học; mức độ ý thức trách nhiệm, trung thực trong học tập và kiểm tra, đánh giá.

- Xây dựng nội dung kiểm tra, đánh giá theo hướng tiếp cận năng lực người học lồng ghép các nội dung đánh giá mức độ tự chủ và trách nhiệm trong lượng giá cuối bài học được ghi trong giáo án.

F. HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN MÔ ĐUN

I. Phạm vi áp dụng mô đun

Mô đun Tiếng Anh khách sạn được sử dụng để giảng dạy ngành, nghề Tiếng Anh du lịch trình độ trung cấp.

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

1. Đối với nhà giáo:

Đây là mô đun gắn liền với thực hành kỹ năng ngôn ngữ nên nhà giáo cần áp dụng Phương pháp giao tiếp vào trong giảng dạy nhằm gây được hứng thú cho người học, làm cho người học chủ động, tích cực tiếp thu kiến thức nhằm đạt được mục tiêu của mô đun.

2. Đối với người học:

- Phải chuẩn bị bài và hoàn thành các nhiệm vụ được nhà giáo giao về nhà trước khi đến lớp.

- Tham dự ít nhất 80% thời gian học lý thuyết và đầy đủ các bài học tích hợp, bài học thực hành.

- Điểm trung bình chung các điểm kiểm tra đạt từ 5,0 điểm trở lên theo thang điểm 10.

- Tích cực tham gia các hoạt động được nhà giáo tổ chức trong lớp học để rèn luyện các kỹ năng và nâng cao năng lực ngôn ngữ.

III. Những trọng tâm cần chú ý:

Mô đun Tiếng Anh khách sạn chú trọng phát triển năng lực ngôn ngữ cho người học nên cần quan tâm đến các hoạt động tích hợp để phát triển kỹ năng.

IV. Tài liệu tham khảo:

[1]. Live ABC. Hotel English – A hands-On course for hotel professionals. NXB Tổng hợp TP HCM 2010.

[2]. Francis O'Hara. Be My Guest - English for the Hotel Industry: Cambridge University Press; 2002.

[3]. Lawrence J. Zwier, Caplan N. Everyday English for Hospitality Professionals: Compass Publishing Inc; 2007.

CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC

Tên môn học: Chuyên đề Văn hóa - Du lịch Tây Nguyên (Central highlands culture-tourism)

Mã môn học: 512821602

Thời gian thực hiện môn học: 45 giờ (lý thuyết: 13 giờ; thảo luận, bài tập: 0 giờ; thực hành, thí nghiệm: 29 giờ; kiểm tra: 2 giờ; thi: 1 giờ).

A. VỊ TRÍ, TÍNH CHẤT CỦA MÔN HỌC

I. Vị trí

Môn học Chuyên đề Văn hóa - Du lịch Tây Nguyên là môn học cơ bản trong chương trình đào tạo ngành, nghề Tiếng Anh du lịch trình độ trung cấp.

II. Tính chất

Môn học Chuyên đề Văn hóa - Du lịch Tây Nguyên là môn học kết hợp giữa lý thuyết và thực hành và là môn học bắt buộc, được bố trí sau khi người học học xong môn học Tiếng Anh cơ bản.

B. MỤC TIÊU MÔ ĐUN

I. Yêu cầu về kiến thức

1. Trình bày các thông tin chi tiết về Văn hóa – Du lịch của Tây Nguyên.
2. Liệt kê vốn từ được sử dụng trong lĩnh vực du lịch.
3. Phân tích được các thế mạnh về du lịch của các tỉnh thuộc khu vực Tây Nguyên.

II. Yêu cầu về kỹ năng

1. Thuyết trình về Văn hóa – Du lịch Tây Nguyên.

2. Phát triển giao tiếp tốt với khách du lịch và lĩnh hội được một số kỹ năng nghề nghiệp.

3. Giao tiếp tự tin với các chiến lược giao tiếp phù hợp, diễn đạt tương đối trôi chảy.

4. Sử dụng ngôn ngữ linh hoạt để trở thành một hướng dẫn viên du lịch giỏi.

III. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

1. Có tinh thần yêu quê hương, yêu bản sắc dân tộc và lòng tự hào dân tộc.

2. Nâng cao ý thức về việc gìn giữ, bảo vệ môi trường và các truyền thống văn hóa.

3. Yêu nghề hướng dẫn viên du lịch, tự tin trong giao tiếp, say mê học tập và nghiên cứu.

C. NỘI DUNG MÔ ĐUN

NỘI DUNG TỔNG QUÁT VÀ PHÂN BỐ THỜI GIAN

TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành, thí nghiệm	Thi/Kiểm tra
1	Unit 1: Brief description about the Central Highlands 1. An overview of the Central Highlands 2. Provinces in the Central Highlands	10	3	0	7	0

	2.1. Kon Tum Province 2.2. Gia Lai Province 2.3. Dak Lak Province 2.4 Dak Nong Province 2.5. Lam Dong Province					
2	Unit 2: Famous landscapes in the Central Highlands 1. Kon Tum 2. Gia Lai 3. Dak Lak 4. Dak Nong 5. Lam Dong Test 1	13	4	0	8	1
3	Unit 3: Ethnic peoples in the Central Highlands: an overview and cultural identity 1. Bahnar People 2. Brau People 3. Ede People 4. Giarai People 5. Gie Trieng People 6. Sedang People	10	3	0	7	0

4	Unit 4: Conservation and promotion of ethnic peoples' cultural identity in the Central Highlands 1. Musical instruments 2. Rong Houses 3. Stem wine 4. Brocade weaving Test 2	11	3	0	7	1
5	Final test	1	0	0	0	1
		45	13	0	29	3

NỘI DUNG CHI TIẾT

UNIT 1: BRIEF DESCRIPTION ABOUT THE CENTRAL HIGHLANDS (Thời gian: 10 giờ) (1, 2)

I. MỤC TIÊU

1. Mô tả sơ lược về vị trí địa lý, khí hậu, dân số, tài nguyên ... của Tây Nguyên gồm các tỉnh Gia Lai, Kon Tum, Đak Lak, Đak Nông, Lâm Đồng.

2. Thuyết trình với du khách về đặc điểm của khu vực Tây Nguyên. Nâng cao kỹ năng giao tiếp với khách hàng.

3. Tích cực hoạt động theo nhóm, tổ chức thảo luận tại lớp và các hoạt động ngoại khóa được giao. Có tinh thần yêu quê hương, yêu bản sắc dân tộc và lòng tự hào dân tộc.

II. NỘI DUNG

1. An overview of the Central Highlands

2. Provinces in the Central Highlands

2.1. Kon Tum Province**2.2. Gia Lai Province****2.3. Dak Lak Province****2.4 Dak Nong Province****2.5. Lam Dong Province****UNIT 2: FAMOUS LANDSCAPES IN THE CENTRAL HIGHLANDS (1)****(Thời gian: 12 giờ)****I. MỤC TIÊU**

1. Trình bày được nền văn hóa đặc trưng về âm nhạc, lễ hội của các dân tộc anh em sống trên địa bàn các tỉnh thuộc Tây Nguyên.

2. Giới thiệu nền văn hoá của đồng bào sống ở khu vực Tây Nguyên với du khách. Sử dụng ngôn ngữ giao tiếp linh hoạt.

3. Nâng cao ý thức về việc gìn giữ, bảo vệ môi trường và các truyền thống văn hóa. Tôn trọng văn hoá của các dân tộc anh em.

II. NỘI DUNG**1. Kon Tum****2. Gia Lai****3. Dak Lak****4. Dak Nong****5. Lam Dong****UNIT 3: ETHNIC PEOPLES IN THE CENTRAL HIGHLANDS: AN OVERVIEW AND CULTURAL IDENTITY (2)****(Thời gian: 10 giờ)****I. MỤC TIÊU**

1. Mô tả công chiêng Tây Nguyên, di sản văn hóa phi vật thể.

2. Phát triển kỹ năng thuyết trình. Giới thiệu với du khách về di sản văn hóa phi vật thể ở Tây Nguyên.

3. Có tinh thần tự hào dân tộc, quảng bá văn hoá đặc sắc của Tây Nguyên đến du khách.

II. NỘI DUNG

1. Bahnar People

2. Brau People

3. Ede People

4. Giarai People

5. Gie Trieng People

6. Sedang People

UNIT 4: CONSERVATION AND PROMOTION OF ETHNIC PEOPLES' CULTURAL IDENTITY IN THE CENTRAL HIGHLANDS (1, 2)

(Thời gian: 10 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Phân biệt các nhạc cụ đặc trưng tại Tây Nguyên. Mô tả một số đặc sản ở khu vực Tây Nguyên.

2. Phát triển kỹ năng giao tiếp với du khách. Nâng cao kỹ năng bán hàng và quảng bá bản sắc văn hoá ở Tây Nguyên.

3. Tích cực tham gia các hoạt động trải nghiệm. Giữ gìn và phát huy bản sắc văn hoá dân tộc Tây Nguyên.

II. NỘI DUNG

1. Musical instruments

2. Rong Houses

3. Stem wine

4. Brocade weaving

D. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN MÔN HỌC

I. Phòng học chuyên môn, nhà xưởng: Người học được học trong lớp hoặc phòng Lab.

II. Trang thiết bị máy móc: Máy tính xách tay, máy chiếu, màn chiếu gắn cố định.

III. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu: Tài liệu giảng dạy, tài liệu học tập, giáo trình, tài liệu tham khảo; bảng phấn, phấn, giấy, bút.

IV. Các điều kiện khác:

E. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

I. Nội dung:

1. Kiến thức:

- Mô tả sơ lược về vị trí địa lý, khí hậu, dân số, tài nguyên ... của Tây Nguyên gồm các tỉnh Gia Lai, Kon Tum, Đak Lak, Đak Nông, Lâm Đồng, công trình Tây Nguyên, di sản văn hóa phi vật thể.

- Liệt kê nền văn hóa đặc trưng về âm nhạc, lễ hội của các dân tộc sống trên địa bàn các tỉnh thuộc Tây Nguyên.

- Phân biệt các nhạc cụ đặc trưng tại Tây Nguyên.

2. Kỹ năng:

Đánh giá kỹ năng của người học thông qua các bài tập trắc nghiệm và tự luận.

- Thuyết trình giới thiệu đến du khách về văn hóa-du lịch Tây Nguyên.

- Phát triển kỹ năng giao tiếp Tiếng Anh chuyên ngành.

3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm:

Khả năng làm việc độc lập và làm việc nhóm; năng lực đánh giá và tư vấn chuyên môn đạt mức trung bình trở lên.

II. Phương pháp:

1. Kiểm tra thường xuyên và định kỳ

- Đối với kiểm tra, đánh giá thường xuyên, nhà giáo thiết kế câu hỏi theo mức độ nhận thức (trắc nghiệm khách quan, viết,...) để thực hiện kiểm tra, đánh giá ngay trong quá trình giảng dạy và được ghi vào giáo án.

- Đối với kiểm tra, đánh giá định kỳ:

Số bài kiểm tra: 02

+ Bài kiểm tra số 1:

Hình thức kiểm tra: Trắc nghiệm + tự luận

Thời gian kiểm tra: 45 phút

+ Bài kiểm tra số 2:

Hình thức kiểm tra: Vấn đáp

Thời gian kiểm tra: 5 – 7 phút/thí sinh

Đề kiểm tra, đáp án và công cụ kiểm tra, đánh giá định kỳ phải được trình bày/đính kèm trong giáo án.

2. Thi kết thúc mô đun

- Hình thức thi: Vấn đáp

- Thời gian thi: 5-7 phút/thí sinh.

- Thời gian hoàn thành ngân hàng đề thi: Học kỳ III của chương trình đào tạo hoặc theo kế hoạch của Phòng Khảo thí và Quản lý chất lượng (nếu có).

- Đề thi kết thúc mô đun được xây dựng theo Quy định về xây dựng, quản lý và sử dụng ngân hàng đề thi hiện hành và phải thể hiện rõ nội dung đề thi nhằm kiểm tra, đánh giá mục tiêu/chuẩn đầu ra nào trong chương trình mô đun.

3. Đánh giá mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Tự học: học phần yêu cầu cao về thời gian tự học và luyện tập; phương pháp tự học đề xuất: làm việc theo cặp, nhóm.

- Người học chuẩn bị đầy đủ tài liệu học tập, hoàn thành nhiệm vụ trên lớp. Người học tham dự đủ số tiết của học phần theo quy định (ít nhất 80%), có đầy đủ các cột điểm thường xuyên và kiểm tra định kỳ

F. HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN MÔN HỌC

I. Phạm vi áp dụng môn học

Chuyên đề Văn hóa – Du lịch Tây Nguyên được sử dụng để giảng dạy cho người học ngành, nghề Tiếng Anh du lịch trình độ trung cấp.

II. Hướng dẫn về phương pháp giảng dạy, học tập môn học

1. Đối với nhà giáo:

Đây là môn học gắn liền với thực hành kỹ năng ngôn ngữ nên nhà giáo cần áp dụng Phương pháp giao tiếp vào trong giảng dạy nhằm gây được hứng thú cho người học, làm cho người học chủ động, tích cực tiếp thu kiến thức nhằm đạt được mục tiêu của môn học.

2. Đối với người học:

- Phải chuẩn bị bài và hoàn thành các nhiệm vụ được nhà giáo giao về nhà trước khi đến lớp.

- Tham dự ít nhất 80% thời gian học lý thuyết và đầy đủ các bài học tích hợp, bài học thực hành.

- Điểm trung bình chung các điểm kiểm tra đạt từ 5,0 điểm trở lên theo thang điểm 10.

- Tích cực tham gia các hoạt động được nhà giáo tổ chức trong lớp học để rèn luyện các kỹ năng và nâng cao năng lực ngôn ngữ.

III. Những trọng tâm cần chú ý:

Môn học Chuyên đề Văn hóa - Du lịch Tây Nguyên chú trọng phát triển năng lực ngôn ngữ cho người học nên cần quan tâm đến các hoạt động tích hợp để phát triển kỹ năng.

IV. Tài liệu tham khảo:

1. Lan HTM editor. Chuyên Đề Văn Hóa-Du Lịch Tây Nguyên. Cao đẳng SP Kon Tum 2014.
2. Tình VX. Các dân tộc ở Việt Nam. Nhà xuất bản Chính trị quốc gia: Sự thật; 2020.
3. Huy NV. Đại Gia Đình Các Dân Tộc Việt Nam. NXB Giáo Dục 2002.

CHƯƠNG TRÌNH MÔ ĐUN

Tên mô đun: Tiếng Anh nghiệp vụ hướng dẫn du lịch (English for Tour Guiding Services).

Mã mô đun: 512831623

Thời gian thực hiện mô đun: 75 giờ (lý thuyết: 14 giờ; thực hành, thí nghiệm: 56 giờ; kiểm tra: 3 giờ, thi: 2 giờ).

A. VỊ TRÍ, TÍNH CHẤT CỦA MÔ ĐUN

I. Vị trí: Là môn học chuyên ngành trong chương trình đào tạo ngành, nghề Tiếng Anh du lịch trình độ trung cấp. Môn học phải được bố trí sau khi người học học xong các môn học cơ sở.

II. Tính chất

Là môn học bắt buộc.

B. MỤC TIÊU MÔ ĐUN

I. Yêu cầu về kiến thức

1. Mô tả, liệt kê các thuật ngữ tiếng Anh liên quan đến nghiệp vụ hướng dẫn du lịch như chào đón du khách, cung cấp thông tin và chuẩn bị hành trình.

2. Giải thích các khái niệm cơ bản trong nghiệp vụ hướng dẫn du lịch như quy trình chào đón, cung cấp thông tin, giải quyết khiếu nại của khách hàng và các tình huống bất ngờ.

3. Trình bày quy trình hướng dẫn khách du lịch trong các tình huống thực tế như thuyết trình về điểm đến, cung cấp thông tin về ẩm thực địa phương, và kể chuyện dân gian, phong tục tập quán.

II. Yêu cầu về kỹ năng

1. Phân tích và xử lý tình huống xảy ra trong tour du lịch, các khiếu nại của khách hàng hoặc sự cố không lường trước và tìm ra giải pháp thích hợp.

2. Đánh giá tính hiệu quả của một kế hoạch tour, các hoạt động trong chương trình và khả năng xử lý tình huống khi có sự cố bất ngờ.

3. Thiết kế các tài liệu quảng cáo, thiết lập lịch trình tour hoặc lên kế hoạch cho một tour trọn gói phù hợp với nhu cầu của khách hàng.

III. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

1. Có thể tự quản lý các nhiệm vụ như hướng dẫn, thuyết trình và hỗ trợ du khách trong suốt chuyến đi, đồng thời tự mình giải quyết các tình huống phát sinh mà không cần sự can thiệp của nhà giáo.

2. Chịu trách nhiệm về việc bảo đảm sự an toàn của khách du lịch, tuân thủ các quy định về an toàn, văn hóa và phong tục địa phương, báo cáo đầy đủ về các hoạt động du lịch.

3. Có khả năng làm việc theo nhóm, tự học và luyện tập ngôn ngữ, cả dưới dạng viết và nói, thông qua các hoạt động học có hướng dẫn, tự hướng dẫn và học tự do.

4. Nhận thức rõ về sự cần thiết của việc học tiếng Anh chuyên ngành.

5. Tôn trọng các tiêu chuẩn đạo đức nghề nghiệp, yêu nghề, có ý thức tổ chức kỷ luật, tác phong chuyên nghiệp và tinh thần trách nhiệm cao trong công việc

C. NỘI DUNG MÔ ĐUN

NỘI DUNG TỔNG QUÁT VÀ PHÂN BỐ THỜI GIAN

TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành, thí nghiệm	Thi/Kiểm tra
1	<p>Unit 1: Greeting and Welcoming Tourists</p> <p>1. Activity 1: Study the following expressions</p> <p>2. Activity 2: Read the following dialogues with your pair or partner</p> <p>3. Activity 3: Practice the dialogue with your partner</p> <p>4. Activity 4: Work in pair to create or write dialogues</p> <p>5. Activity 5: Read the following greeting, welcoming and introducing one's self to tourists at the airport and in the bus</p> <p>6. Activity 6: Practice greeting, welcoming tourists and introducing himself with your partner</p>	6	1	0	5	0

2	<p>Unit 2: Asking and Giving Tourist Information</p> <p>1. Activity 1: Study the following expressions</p> <p>2. Activity 2: Listen to, then work in pair to read the following dialogues</p> <p>3. Activity 3: Practice the dialogues</p> <p>4. Activity 4: Work in pair to create or write dialogues</p> <p>5. Activity 5: Re-arranged the following jumbled sentences</p> <p>6. Activity 6: Fill in the missing words or phrases in the following dialogues.</p>	6	1	0	5	0
3	<p>Unit 3: Preparing Tour Itineraries</p> <p>1. Activity 1: Learn the following information.</p> <p>2. Activity 2: Study the following examples of tour itinerary.</p>	6	1	0	5	0

	<p>3. Activity 3: Answer the following questions based on the itineraries above</p> <p>4. Activity 4: Study the following steps to design tour itinerary</p> <p>5. Activity 5: Work in group of three to fill in the information required in the tables</p> <p>6. Activity 6: Produce or design a one-day and three-day tour itineraries in your area</p>					
4	<p>Unit 4: Orientation Meeting and Briefing</p> <p>1. Activity 1: Study the following information about orientation meeting and briefing.</p> <p>2. Activity 2: Study the following common expressions for orientation meeting and briefing.</p> <p>3. Activity 3: Study the following a three-day Bandung tour itinerary</p>	7	1	0	5	1

	<p>4. Activity 4: Read the following orientation meeting text presented by a tour guide</p> <p>5. Activity 5: Answer the following questions</p> <p>6. Activity 6: Study the following tour briefing conducted by a tour guide.</p> <p>Test 1</p>					
5	<p>Unit 5: Guiding Commentary on the Way</p> <p>1. Guiding commentary</p> <p>1.1. Activity 1: Study the following expressions</p> <p>1.2. Activity 2: Have a look at the map below with some land marks.</p> <p>2. Giving Local Food Service Information</p> <p>2.1. Activity 1: Answer the following questions</p> <p>2.2. Activity 2: Read the following reading passage about Warung and Restaurant.</p>	10	2	0	8	0

	<p>3. Telling a Legend</p> <p>3.1. Activity 1: Work individually to fill in the crossword puzzle</p> <p>3.2. Activity 2: Read the following legend</p> <p>4. Suggesting Places of Interest to Visit</p> <p>4.1. Activity 1: Familiarize yourself with the following beautiful places of interest or attractions</p> <p>4.2. Activity 2: Work in pair</p>					
6	<p>Unit 6: Dealing with Unexpected Tour Events</p> <p>1. Activity 1: Answer the following questions.</p> <p>2. Activity 2: Work individually to match the following captions with the right pictures or photos</p> <p>3. Activity 3: Observe the photos of unexpected events</p> <p>4. Activity 4: Read the following text on how tour guides handle the unexpected tour events.</p>	6	1	0	5	0

	<p>5. Activity 5: Answer the following questions</p> <p>6. Activity 6: Study the following example an unexpected tour problem</p>					
7	<p>Unit 7: Handling Tourists' Complaints</p> <p>1. Activity 1: Study the following expressions.</p> <p>2. Activity 2: Read the following dialogues with your classmate</p> <p>3. Activity 3: Practice the dialogues</p> <p>4. Activity 4: Study the following serious complaint involving the supervisor</p> <p>5. Activity 5: Work in group of three to write a dialogue</p> <p>6. Activity 6: Read the following 10 things we should know in handling complaints</p> <p>Test 2</p>	7	1	0	5	1

8	<p>Unit 8: Explaining Safety, Rules, Etiquette and Customs</p> <p>1. Activity 1: Match the following words</p> <p>2. Activity 2: Study the following information about explaining Rules, Safety, Etiquette, and Customs</p> <p>3. Activity 3: Add five more tour rules, safety, etiquette and customs</p> <p>4. Activity 4: Work in group of three, draw three signs representing rules, safety and etiquette or custom.</p> <p>5. Activity 5: Write sentences using the following words</p> <p>6. Activity 6: Study the following dialogues</p>					
9	<p>Unit 9: Closing and Reporting Tour Activity</p> <p>1. Activity 1: Answer the following questions</p>	6	1	0	5	0

	<p>2. Activity 2: Read the following important and highly desirable characteristics of an effective tour guide.</p> <p>3. Activity 3: In pairs, answer the following questions</p> <p>4. Activity 4: Study the following do's and don'ts for a guide and add more point to each groups.</p> <p>5. Activity 5: Study the following evaluation sheet for a tour guide performance</p> <p>6. Activity 6: Work in groups of three to give feedback to your classmate guiding presentation.</p>					
10	<p>Unit 10: Designing Tourist Brochures</p> <p>1. Activity 1: Study the following step-by-step guides for producing brochures</p>	6	1	0	5	0

	<p>2. Activity 2: Answer the following questions.</p> <p>3. Activity 3: Study the following guides to produce Brochures</p> <p>4. Activity 4: Work in individually to write eight (8) questions for producing brochures</p> <p>5. Activity 5: Work in pair to swap your questions and answer the questions of your partner's</p> <p>6. Activity 6: Study and discuss with your partner the following sample of travel brochure</p>					
11	<p>Unit 11: Planning Packaged Tours</p> <p>1. Activity 1: Answer the following questions before you read the passage about Tour Packages</p> <p>2. Activity 2: Work individually to fill in the table</p>	7	3	0	3	1

	3. Activity 3: Study the following stages of planning a tour packages 4. Activity 4: Answer the following questions 5. Activity 5: Tour package project Test 3					
12	Final Test	2				2
Cộng:		75	14	0	56	5

NỘI DUNG CHI TIẾT

UNIT 1: GREETING AND WELCOMING TOURISTS (1)

(Thời gian: 6 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Liệt kê các từ, cụm từ, mẫu câu dùng để chào hỏi và đón tiếp du khách.
2. Chào hỏi và đón tiếp du khách, giới thiệu bản thân với du khách một cách đầy đủ và phù hợp.
3. Chủ động trong học tập và nghiên cứu tài liệu.

II. NỘI DUNG BÀI

- 1. Activity 1:** Study the following expressions
- 2. Activity 2:** Read the following dialogues with your pair or partner
- 3. Activity 3:** Practice the dialogue with your partner
- 4. Activity 4:** Work in pair to create or write dialogues
- 5. Activity 5:** Read the following greeting, welcoming and introducing one's self to tourists at the airport and in the bus

6. Activity 6: Practice greeting, welcoming tourists and introducing himself with your partner

UNIT 2: ASKING AND GIVING TOURIST INFORMATION (1)

(Thời gian: 6 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Liệt kê các từ, cụm từ, mẫu câu dùng để hỏi và cung cấp thông tin cho du khách.
2. Thực hiện cách hỏi và cung cấp thông tin cho du khách.
3. Có tinh thần hợp tác trong làm việc nhóm.

II. NỘI DUNG BÀI

1. **Activity 1:** Study the following expressions
2. **Activity 2:** Listen to, then work in pair to read the following dialogues
3. **Activity 3:** Practice the dialogues
4. **Activity 4:** Work in pair to create or write dialogues
5. **Activity 5:** Re-arranged the following jumbled sentences
6. **Activity 6:** Fill in the missing words or phrases in the following dialogues

UNIT 3: PREPARING TOUR ITINERARIES (1)

(Thời gian: 6 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Mô tả được nội dung của một hành trình du lịch.
2. Tạo ra một hành trình du lịch cho một nhóm du khách cụ thể
3. Sáng tạo, không ngừng học hỏi, chịu trách nhiệm với công việc của mình.

II. NỘI DUNG BÀI

1. **Activity 1:** Learn the following information.
2. **Activity 2:** Study the following examples of tour itinerary.

3. Activity 3: Answer the following questions based on the itineraries above

4. Activity 4: Study the following steps to design tour itinerary

5. Activity 5: Work in group of three to fill in the information required in the tables

6. Activity 6: Produce or design a one-day and three-day tour itineraries in your area

UNIT 4: ORIENTATION MEETING AND BRIEFING (1)

(Thời gian: 6 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Mô tả các bước chuẩn bị một cuộc họp định hướng hoặc buổi trình bày ngắn.

2. Trình bày thông tin đầy đủ về chuyến du lịch cho du khách trong cuộc họp, tổ chức và điều hành một cuộc họp định hướng hoặc buổi trình bày ngắn một cách hiệu quả và phù hợp.

3. Tự tin thuyết trình trong cuộc họp, có trách nhiệm bảo đảm mọi thông tin cung cấp cho du khách là đầy đủ và chính xác.

II. NỘI DUNG BÀI

1. Activity 1: Study the following information about orientation meeting and briefing.

2. Activity 2: Study the following common expressions for orientation meeting and briefing.

3. Activity 3: Study the following a three-day Bandung tour itinerary

4. Activity 4: Read the following orientation meeting text presented by a tour guide

5. Activity 5: Answer the following questions

6. Activity 6: Study the following tour briefing conducted by a tour guide.

UNIT 5: GUIDING COMMENTARY ON THE WAY (1)**(Thời gian: 10 giờ)****I. MỤC TIÊU**

1. Liệt các từ vựng và mẫu câu liên quan đến thông tin cần cung cấp trong quá trình di chuyển tới điểm đến như tuyến đường, nét văn hoá, ẩm thực địa phương, truyền thuyết về các địa danh, các điểm du lịch tiêu biểu

2. Thiết kế và trình bày bản đồ tuyến đường tour một cách hiệu quả, dựa trên hành trình của nhóm khách, cung cấp thông tin đầy đủ và chi tiết trong suốt quá trình di chuyển.

3. Tự tin nói trước đám đông, chịu trách nhiệm bảo đảm rằng các thông tin được cung cấp là chính xác và mang lại sự hài lòng cho du khách.

II. NỘI DUNG BÀI**1. Guiding commentary**

1.1. Activity 1: Study the following expressions

1.2. Activity 2: Have a look at the map below with some land marks.

2. Giving Local Food Service Information

2.1. Activity 1: Answer the following questions

2.2. Activity 2: Read the following reading passage about Warung and Restaurant.

3. Telling a Legend

3.1. Activity 1: Work individually to fill in the crossword puzzle

3.2. Activity 2: Read the following legend

4. Suggesting Places of Interest to Visit

4.1. Activity 1: Familiarize yourself with the following beautiful places of interest or attractions

4.2. Activity 2: Work in pairs

UNIT 6: DEALING WITH UNEXPECTED TOUR EVENTS (1)**(Thời gian: 6 giờ)****I. MỤC TIÊU**

1. Hiểu rõ các quy trình xử lý các tình huống bất ngờ trong chuyến du lịch.
2. Xử lý với tình huống bất ngờ trong chuyến du lịch một cách bình tĩnh và chuyên nghiệp, đưa ra các giải pháp tốt nhất để giải quyết các sự kiện bất ngờ mà du khách gặp phải.
3. Tích cực học tập, nghiên cứu tài liệu, chịu trách nhiệm đưa ra các quyết định hợp lý và nhanh chóng để bảo đảm sự hài lòng và an toàn cho du khách trong các tình huống bất ngờ.

II. NỘI DUNG BÀI

1. **Activity 1:** Answer the following questions.
2. **Activity 2:** Work individually to match the following captions with the right pictures or photos
3. **Activity 3:** Observe the photos of unexpected events
4. **Activity 4:** Read the following text on how tour guides handle the unexpected tour events.
5. **Activity 5:** Answer the following questions
6. **Activity 6:** Study the following example an unexpected tour problem

UNIT 7: HANDLING TOURISTS' COMPLAINTS (1)**(Thời gian: 6 giờ)****I. MỤC TIÊU**

1. Mô tả quy trình giải quyết các khiếu nại của du khách.
2. Thực hiện tình huống khiếu nại của khách du lịch như tiếp nhận thông tin, xin lỗi du khách và đưa ra các giải pháp tốt nhất để giải quyết khiếu nại.
3. Có tinh thần trách nhiệm, đưa ra các quyết định hợp lý và nhanh chóng để bảo đảm sự hài lòng và quyền lợi của du khách.

II. NỘI DUNG BÀI

1. **Activity 1:** Study the following expressions.
2. **Activity 2:** Read the following dialogues with your classmate
3. **Activity 3:** Practice the dialogues
4. **Activity 4:** Study the following serious complaint involving the supervisor
5. **Activity 5:** Work in group of three to write a dialogue
6. **Activity 6:** Read the following 10 things we should know in handling complaints

UNIT 8: EXPLAINING SAFETY, RULES, ETIQUETTE AND CUSTOMS (1)

(Thời gian: 6 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Liệt kê các thông tin liên quan đến quy định của tour, an toàn, phép tắc ứng xử và phong tục địa phương.
2. Giải thích rõ ràng và chi tiết về quy định của tour, các biện pháp an toàn, phép tắc và phong tục cho du khách.
3. Phát huy tinh thần tự học và nghiên cứu; tự tin trong giao tiếp.

II. NỘI DUNG BÀI

1. **Activity 1:** Match the following words
2. **Activity 2:** Study the following information about explaining Rules, Safety, Etiquette, and Customs
3. **Activity 3:** Add five more tour rules, safety, etiquette and customs
4. **Activity 4:** Work in group of three, draw three signs representing rules, safety and etiquette or custom
5. **Activity 5:** Write sentences using the following words

6. Activity 6: Study the following dialogues**UNIT 9: CLOSING AND REPORTING TOUR ACTIVITY (1)****(Thời gian: 6 giờ)****I. MỤC TIÊU**

1. Mô tả cách chuẩn bị và sử dụng các công cụ để thu thập dữ liệu về hoạt động của tour, hiểu và xác định được các khía cạnh cần báo cáo sau hoạt động du lịch.

2. Viết báo cáo chi tiết về hoạt động du lịch, phản ánh các thông tin đã thu thập được.

3. Tích cực hợp tác trong học tập, có ý thức ứng dụng các kiến thức đã học để tự nâng cao trình độ bản thân và làm việc hiệu quả.

II. NỘI DUNG BÀI

1. Activity 1: Answer the following questions

2. Activity 2: Read the following important and highly desirable characteristics of an effective tour guide

3. Activity 3: In pairs, answer the following questions

4. Activity 4: Study the following do's and don'ts for a guide and add more point to each groups

5. Activity 5: Study the following evaluation sheet for a tour guide performance

6. Activity 6: Work in groups of three to give feedback to your classmate guiding presentation

UNIT 10: DESIGNING TOURIST BROCHURES (1)**(Thời gian: 6 giờ)****I. MỤC TIÊU**

1. Mô tả các bước thiết kế một tài liệu quảng cáo du lịch

2. Thiết kế các tài liệu quảng cáo đáp ứng đầy đủ yêu cầu về nội dung và thẩm mỹ.

3. Sáng tạo, nhiệt tình, có khả năng làm việc nhóm.

II. NỘI DUNG BÀI

1. Activity 1: Study the following step-by-step guides for producing brochures

2. Activity 2: Answer the following questions

3. Activity 3: Study the following guides to produce Brochures

4. Activity 4: Work in individually to write eight (8) questions for producing brochures

5. Activity 5: Work in pair to swap your questions and answer the questions of your partner's

6. Activity 6: Study and discuss with your partner the following sample of travel brochure

UNIT 11: PLANNING PACKAGED TOURS (1)

(Thời gian: 6 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Phân biệt các loại tour trọn gói khác nhau.
2. Tìm kiếm và tổng hợp thông tin quan trọng liên quan đến các gói tour, lập kế hoạch và sắp xếp các loại gói tour khác nhau một cách hợp lý và hiệu quả.
3. Tích cực hợp tác trong học tập, có ý thức ứng dụng các kiến thức đã học để tự nâng cao trình độ bản thân và làm việc hiệu quả.

II. NỘI DUNG BÀI

1. Activity 1: Answer the following questions before you read the passage about Tour Packages

2. Activity 2: Work individually to fill in the table

3. Activity 3: Study the following stages of planning a tour packages

4. Activity 4: Answer the following questions

5. Activity 5: Tour package project

D. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN MÔ ĐUN

I. Phòng học chuyên môn, nhà xưởng

- Học lý thuyết: Phòng học phù hợp cho hoạt động học tập theo nhóm, có trang bị bảng, phấn, máy chiếu projector, máy vi tính, màn hình.

II. Trang thiết bị, máy móc

- Mạng internet, máy tính, máy chiếu, TV, loa,...

III. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu

- **Học liệu:** Giáo trình và chương trình môn học, các tài liệu tham khảo chuyên ngành.

- **Dụng cụ, nguyên vật liệu:** Giấy A0, A4, bút lông, bút dạ, phấn viết bảng, bút chì, nam châm, ...

IV. Các điều kiện khác

E. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

I. Nội dung

1. Kiến thức

- Mô tả, liệt kê các thuật ngữ tiếng Anh liên quan đến nghiệp vụ hướng dẫn du lịch như chào đón du khách, cung cấp thông tin và chuẩn bị hành trình.

- Hiểu rõ và có thể giải thích các khái niệm cơ bản trong nghiệp vụ hướng dẫn du lịch như quy trình chào đón, cung cấp thông tin, quy định về an toàn, giải quyết khiếu nại của khách hàng và các tình huống bất ngờ.

- Mô tả quy trình hướng dẫn khách du lịch trong các tình huống thực tế như thuyết trình về điểm đến, cung cấp thông tin về ẩm thực địa phương, và kể chuyện dân gian, phong tục tập quán.

2. Kỹ năng

- Phân tích và xử lý tình huống xảy ra trong tour du lịch, các khiếu nại của khách hàng hoặc sự cố không lường trước, và tìm ra giải pháp thích hợp.
- Đánh giá tính hiệu quả của một kế hoạch tour, các hoạt động trong chương trình, và khả năng xử lý tình huống khi có sự cố bất ngờ.
- Thiết kế các tài liệu quảng cáo, thiết lập lịch trình tour, hoặc lên kế hoạch cho một tour trọn gói phù hợp với nhu cầu của khách hàng.

3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Có thể tự quản lý các nhiệm vụ như hướng dẫn, thuyết trình, và hỗ trợ du khách trong suốt chuyến đi, đồng thời tự mình giải quyết các tình huống phát sinh mà không cần sự can thiệp của giảng viên.
- Chịu trách nhiệm về việc bảo đảm sự an toàn của khách du lịch, tuân thủ các quy định về an toàn, văn hóa và phong tục địa phương và báo cáo đầy đủ về các hoạt động du lịch.
- Có khả năng làm việc theo nhóm, tự học và luyện tập ngôn ngữ, cả dưới dạng viết và nói, thông qua các hoạt động học có hướng dẫn, tự hướng dẫn và học tự do.
- Nhận thức rõ về sự cần thiết của việc học tiếng anh chuyên ngành.
- Tôn trọng các tiêu chuẩn đạo đức nghề nghiệp, yêu nghề, có ý thức tổ chức kỷ luật, tác phong chuyên nghiệp và tinh thần trách nhiệm cao trong công việc

II. Phương pháp

1. Kiểm tra thường xuyên và định kỳ

- Đối với kiểm tra, đánh giá thường xuyên, nhà giáo thiết kế câu hỏi theo mức độ nhận thức (trắc nghiệm khách quan, viết,...) để thực hiện kiểm tra, đánh giá ngay trong quá trình giảng dạy và được ghi vào giáo án.
- Đối với kiểm tra, đánh giá định kỳ:

Số bài kiểm tra: 3 (1 lý thuyết, 2 thực hành)

+ Bài kiểm tra số 1:

Hình thức kiểm tra: Trắc nghiệm và tự luận

Thời gian kiểm tra: 45 phút

+ Bài kiểm tra số 2 và số 3:

Hình thức kiểm tra: Vấn đáp

Thời gian kiểm tra: 5 – 7 phút/thí sinh

- Đề kiểm tra, đáp án và công cụ kiểm tra, đánh giá định kỳ phải được trình bày/đính kèm trong giáo án.

2. Thi kết thúc mô đun

- Hình thức thi: Vấn đáp

- Thời gian thi: 5-7 phút/thí sinh

- Thời gian hoàn thành ngân hàng đề thi: Học kỳ III của chương trình đào tạo hoặc theo kế hoạch của Phòng Khảo thí và Quản lý chất lượng (nếu có).

- Đề thi kết thúc mô đun được xây dựng theo Quy định về xây dựng, quản lý và sử dụng ngân hàng đề thi hiện hành và phải thể hiện rõ nội dung đề thi nhằm kiểm tra, đánh giá mục tiêu/chuẩn đầu ra nào trong chương trình mô đun.

3. Đánh giá mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Nhà giáo đánh giá người học về: mức độ chủ động tìm hiểu kiến thức, bài tập thảo luận nhóm; khả năng tiếp thu kiến thức, sử dụng kỹ năng trong học tập môn học; mức độ ý thức trách nhiệm, trung thực trong học tập và kiểm tra, đánh giá.

- Xây dựng nội dung kiểm tra, đánh giá theo hướng tiếp cận năng lực người học lồng ghép các nội dung đánh giá mức độ tự chủ và trách nhiệm trong lượng giá cuối bài học được ghi trong giáo án.

F. HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN MÔ ĐUN

I. Phạm vi áp dụng mô đun

Chương trình mô đun tiếng Anh Nghiệp vụ hướng dẫn du lịch được sử dụng đào tạo ngành, nghề Tiếng Anh du lịch trình độ trung cấp hệ chính quy.

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

1. Đối với nhà giáo

Đây là mô đun gắn liền với thực hành kỹ năng ngôn ngữ và nghiệp vụ hướng dẫn du lịch, do đó trong quá trình giảng dạy nhà giáo cần quan tâm phát huy khả năng của người học bằng những phương pháp dạy học tích cực; áp dụng phương pháp giao tiếp vào trong giảng dạy; chú trọng đầu tư tổ chức tốt các tiết thảo luận, thực hành cả về nội dung lẫn hình thức nhằm gây được hứng thú cho người học, làm cho người học chủ động, tích cực tiếp thu kiến thức nhằm đạt được mục tiêu của mô đun.

2. Đối với người học

- Tham gia ít nhất 80% thời gian học tập và các điều kiện khác của mô đun.
- Điểm trung bình chung các điểm kiểm tra đạt từ 5,0 điểm trở lên theo thang điểm 10.
- Đọc, nghiên cứu tài liệu và hoàn thành các nhiệm vụ được nhà giáo giao về nhà trước khi đến lớp. (2, 3)
- Tích cực tham gia các hoạt động được nhà giáo tổ chức trong lớp học để rèn luyện các kỹ năng và nâng cao năng lực ngôn ngữ.

III. Những trọng tâm cần chú ý

Mô đun tiếng Anh nghiệp vụ hướng dẫn du lịch chú trọng phát triển năng lực ngôn ngữ và nghiệp vụ dẫn du lịch cho người học nên cần quan tâm đến các hoạt động tích hợp để phát triển kỹ năng.

IV. Tài liệu tham khảo

1. Leo S. English for Professional Tour Guiding Services: Kompas Gramedia Press; 2016.
2. Evans JD, Garza V. Career Paths Tourism 1: Express Publishing; 2011.
3. Robin Walker HK. English for careers tourism 1: Oxford University Press; 2009.

CHƯƠNG TRÌNH MÔ ĐUN

Tên mô đun: Tiếng Anh Nghiệp vụ lễ tân (English for Front Office Staff)

Mã mô đun: 512831653

Thời gian thực hiện mô đun: 75 giờ (lý thuyết: 12 giờ; thảo luận, bài tập: 0 giờ; thực hành, thí nghiệm: 58 giờ; kiểm tra: 3 giờ, thi: 2 giờ).

A. VỊ TRÍ, TÍNH CHẤT CỦA MÔ ĐUN

I. Vị trí:

Là mô đun chuyên môn bắt buộc, được tổ chức học tập trong học kỳ III chương trình đào tạo ngành, nghề Tiếng Anh du lịch trình độ trung cấp.

II. Tính chất:

Là mô đun lý thuyết kết hợp thực hành được giảng dạy theo phương pháp tích hợp. Đây là môn học mang tính ứng dụng cao, giúp học viên phát triển kỹ năng giao tiếp bằng tiếng Anh trong môi trường làm việc tại nhà hàng, khách sạn.

B. MỤC TIÊU MÔ ĐUN

I. Yêu cầu về kiến thức

1. Liệt kê, ghi nhớ các thuật ngữ, từ vựng và cấu trúc câu chuyên ngành liên quan đến nghiệp vụ lễ tân trong khách sạn, nhà hàng.

2. Giao tiếp cơ bản bằng tiếng Anh trong môi trường lễ tân, bao gồm việc đón tiếp khách hàng, xử lý các tình huống thường gặp, và cung cấp thông tin dịch vụ.

3. Trình bày các nguyên tắc ứng xử trong dịch vụ lễ tân, bảo đảm phong cách giao tiếp lịch sự, chuyên nghiệp

II. Yêu cầu về kỹ năng

1. Ứng dụng kỹ năng giao tiếp tiếng Anh thành thạo trong các tình huống thực tế tại quầy lễ tân như chào đón, check-in, check-out, giải quyết khiếu nại, và tư vấn thông tin cho khách hàng.

2. Nâng cao khả năng lắng nghe, hiểu và phản hồi nhanh chóng, chính xác các yêu cầu của khách hàng bằng tiếng Anh.

3. Sử dụng tiếng Anh tự tin và đúng chuẩn trong việc soạn thảo các loại văn bản đơn giản liên quan đến nghiệp vụ lễ tân, như email hoặc thông báo ngắn.

4. Rèn luyện một số kỹ năng: hợp tác, chia sẻ, giải quyết vấn đề, làm việc nhóm trong học tập cũng như ở nơi làm việc.

5. Sử dụng thành thạo các mẫu hội thoại của một số tình huống trong quá trình phục vụ khách bằng tiếng Anh.

II. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

1. Hình thành thái độ trung thực, nghiêm túc, có trách nhiệm, tự giác, chủ động trong việc ứng dụng tiếng Anh trong các tình huống giao tiếp thực tế, đưa ra quyết định xử lý các yêu cầu hoặc khiếu nại của khách hàng một cách hợp lý.

2. Chịu trách nhiệm trong việc bảo đảm chất lượng dịch vụ lễ tân thông qua việc duy trì giao tiếp hiệu quả, đúng chuẩn mực và phù hợp với văn hóa doanh nghiệp.

3. Tự đánh giá và điều chỉnh phong cách giao tiếp cá nhân để nâng cao hiệu quả công việc và chất lượng dịch vụ khách hàng.

C. NỘI DUNG MÔ ĐUN

NỘI DUNG TỔNG QUÁT VÀ PHÂN BỐ THỜI GIAN

TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành, thí nghiệm	Thi/Kiểm tra
1	<p>Unit 1: Meet our staff</p> <p>1. Get ready: Before you read the passage, talk about these questions</p> <p>2. Reading: Read the hotel newsletter, and then mark the following statements as true (T) or false (F)</p> <p>3. Vocabulary: Match the jobs (1-8) with the duties (A-H)</p> <p>4. Listening: Listen to an interview with the employee of the month at the Royal Point Hotel. Then choose the correct answers</p> <p>5. Speaking: With a partner, act out the roles based on the dialogue from Task 7</p>	6	1	0	5	

	6. Writing: Use the conversation in Task 8 to fill out an interview note sheet.					
2	<p>Unit 2: Welcome!</p> <p>1. Get ready: Before you read the passage, talk about these questions</p> <p>2. Reading: Read the training manual for new employees, and then choose the correct answers</p> <p>3. Vocabulary: Match the words or phrases (1-9) with these definitions (A-I)</p> <p>4. Listening: Listen to a conversation between a doorman and a guest. Then mark the following statements as true (T) or false (F)</p> <p>5. Speaking: With a partner, act out the roles based on the dialogue from Task 7</p> <p>6. Writing: Use the conversation in Task 8 to</p>	6	1	0	5	

	complete a survey about hotel service					
3	<p>Unit 3: Hotel amenities</p> <p>1. Get ready: Before you read the passage, talk about these questions</p> <p>2. Reading: Read the brochure from a hotel, and then choose the correct answers.</p> <p>3. Vocabulary: Put the phrases from the words bank under the correct heading.</p> <p>4. Listening: Listen to a conversation between a hotel guest and an elevator operator. Then choose the correct answers</p> <p>5. Speaking: With a partner, act out the roles based on the dialogue from Task 7</p> <p>6. Writing: Use the conversation in Task 8 to write directions for your friend in the hotel</p>	6	1	0	5	

4	TEST 1	1				1
5	<p>Unit 4: Family-friendly lodging</p> <p>1. Get ready: Before you read the passage, talk about these questions</p> <p>2. Reading: Read the on a hotel website, and then choose the correct answers</p> <p>3. Vocabulary: Match the words and phrases (1-7) with the definitions (A-G)</p> <p>4. Listening: Listen to a conversation between a front desk clerk and a guest. Then mark the following statements as true (T) or false (F)</p> <p>5. Speaking: With a partner, act out the roles based on the dialogue from Task 7</p> <p>6. Writing: Use the conversation in Task 8 to complete the childcare release form.</p>	6	1	0	5	

6	<p>Unit 5: Velvet service</p> <p>1. Get ready: Before you read the passage, talk about these questions</p> <p>2. Reading: Read the pamphlet about a hotel's valet service, and then mark the following statements as true (T) or false (F)</p> <p>3. Vocabulary: Complete the sentences with words from the bank</p> <p>4. Listening: Listen to a conversation between a hotel guest and a parking attendant. Then choose the correct answers</p> <p>5. Speaking: With a partner, act out the roles based on the dialogue from Task 7</p> <p>6. Writing: Use the conversation in Task 8 to complete the valet ticket. Create some personal details</p>	6	1	0	5	
7	Unit 6: The guest room	6	1	0		

	<p>1. Get ready: Before you read the passage, talk about these questions</p> <p>2. Reading: Read the brochure from a hotel, and then choose the correct answers</p> <p>3. Vocabulary: Match the words and phrases (1-6) with the definitions (A-F)</p> <p>4. Listening: Listen to a conversation between a booking agent and a guest. Then mark the following statements as true (T) or false (F)</p> <p>5. Speaking: With a partner, act out the roles based on the dialogue from Task 7</p> <p>6. Writing: Use the picture below and the conversation in Task 8 to complete the feedback form.</p>				5	
8	<p>Unit 7: Checking in</p> <p>1. Get ready: Before you read the passage, talk about</p>	6	1	0	5	

	<p>these questions</p> <p>2. Reading: Read this training guide for hotel employees, and then choose the correct answers.</p> <p>3. Vocabulary: Match the words (1-6) with the definitions (A-F)</p> <p>4. Listening: Listen to a conversation between a hotel employee and a guest. Then mark the following statements as true (T) or false (F)</p> <p>5. Speaking: With a partner, act out the roles based on the dialogue from Task 7</p> <p>6. Writing: Use the conversation in Task 8 to fill out this registration form.</p>					
9	TEST 2	1				1
10	<p>Unit 8: Meet the restaurant staff</p> <p>1. Get ready: Before you read the passage, talk about</p>	6	1	0	5	

	<p>these questions</p> <p>2. Reading: Read the job posting for the Post Meridian Restaurant, and then mark the following statements as true (T) or false (F)</p> <p>3. Vocabulary: Match the words (1-5) with the definitions (A-E)</p> <p>4. Listening: Listen to a conversation between a head waiter and a job applicant. Then choose the correct answers</p> <p>5. Speaking: With a partner, act out the roles based on the dialogue from Task 7</p> <p>6. Writing: Use the interview in Task 8 to take notes about an applicant.</p>					
11	<p>Unit 9: Taking a reservation</p> <p>1. Get ready: Before you read the passage, talk about these questions</p> <p>2. Reading: Read the page</p>	6	1	0	5	

	<p>from a restaurant log, and then choose the correct answers.</p> <p>3. Vocabulary: Choose the correct meaning of the underlined word or phrase.</p> <p>4. Listening: Listen to a conversation between a hostess and a restaurant patron. Then mark the following statements as true (T) or false (F)</p> <p>5. Speaking: With a partner, act out the roles based on the dialogue from Task 7</p> <p>6. Writing: Use the conversation in Task 8 to complete the reservation. Write reminders to the person taking reservations at the restaurant. Make up a phone number for the contact.</p>					
12	<p>Unit 10: Breakfast Service</p> <p>1. Get ready: Before you read the passage, talk about</p>	6	1	0	5	

	<p>these questions</p> <p>2. Reading: Read the document from a hotel restaurant, and then choose the correct answers.</p> <p>3. Vocabulary: Put the words and phrases in the word bank under the correct heading.</p> <p>4. Listening: Listen to a conversation between a hostess and a customer. Then mark the following statements as true (T) or false (F)</p> <p>5. Speaking: With a partner, act out the roles based on the dialogue from Task 7</p> <p>6. Writing: Use the passage in Task 2 and the conversation in Task 8 to complete the breakfast voucher.</p>					
13	<p>Unit 11: At the bar</p> <p>1. Get ready: Before you read the passage, talk about</p>	5	1	0	4	

	<p>these questions</p> <p>2. Reading: Read the flyer from a bar, and then mark the following statements as true (T) or false (F)</p> <p>3. Vocabulary: Put the words and phrases in the word bank under the correct heading</p> <p>4. Listening: Listen to a conversation between a bartender and a customer, and then choose the correct answers</p> <p>5. Speaking: With a partner, act out the roles based on the dialogue from Task 7</p> <p>6. Writing: Use the flyer and pictures below to complete the order that the bartender receives from a large group of customer. Create details for the party.</p>					
14	<p>Unit 12: Meet the kitchen staff</p> <p>1. Get ready: Before you</p>	5	3	0	2	

<p>read the passage, talk about these questions</p> <p>2. Reading: Read the article from a travel magazine, and then choose the correct answers.</p> <p>3. Vocabulary: Match the job positions (1-8) with the descriptions of the job (A-H)</p> <p>4. Listening: Listen to a conversation between a line cook and a sous chef. Then mark the following statements as true (T) or false (F)</p> <p>5. Speaking: With a partner, act out the roles based on the dialogue from Task 7</p> <p>6. Writing: Use the article in Task 2 and the conversation in Task 8 to make a list of the kind of duties that the line cook needs to complete before the restaurant opens.</p>					
---	--	--	--	--	--

15	Test 3	1				1
16	Final test	2				2
Cộng:		75	14	0	56	5

NỘI DUNG CHI TIẾT

BÀI 1: MEET OUR STAFF (1)

(Thời gian: 6 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Liệt kê và mô tả một số công việc liên quan đến khách sạn, nhà hàng.
2. Rèn luyện kỹ năng thuyết trình giới thiệu về nghề nghiệp.
3. Nhận thức được tầm quan trọng của nghề nghiệp. Có thái độ làm việc tích cực, có đạo đức trách nhiệm với công việc.

II. NỘI DUNG BÀI

1. **Get ready:** Before you read the passage, talk about these questions
2. **Reading:** Read the hotel newsletter, and then mark the following statements as true (T) or false (F)
3. **Vocabulary:** Match the jobs (1-8) with the duties (A-H)
4. **Listening:** Listen to an interview with the employee of the month at the Royal Point Hotel. Then choose the correct answers
5. **Speaking:** With a partner, act out the roles based on the dialogue from Task 7
6. **Writing:** Use the conversation in Task 8 to fill out an interview note sheet.

BÀI 2: WELCOME! (1)

(Thời gian: 6 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Sử dụng thành thạo các mẫu câu chào đón khách, xưng hô với khách
2. Rèn luyện kỹ năng nghe-nói, luyện tập các mẫu hội thoại đón khách, xưng hô với khách.
3. Hình thành thái độ làm việc chuyên nghiệp.

II. NỘI DUNG BÀI

1. **Get ready:** Before you read the passage, talk about these questions
2. **Reading:** Read the training manual for new employees, and then choose the correct answers
3. **Vocabulary:** Match the words or phrases (1-9) with these definitions (A-I)
4. **Listening:** Listen to a conversation between a doorman and a guest. Then mark the following statements as true (T) or false (F)
5. **Speaking:** With a partner, act out the roles based on the dialogue from Task 7
6. **Writing:** Use the conversation in Task 8 to complete a survey about hotel service

BÀI 3: HOTEL AMENITIES (1)

(Thời gian: 6 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Giới thiệu và hướng dẫn sử dụng với khách hàng về những tiện ích của nhà hàng, khách sạn.
2. Rèn luyện kỹ năng nghe-nói, luyện tập các mẫu hội thoại về hướng dẫn lối đi đến các tiện ích trong nhà hàng, khách sạn.
3. Hình thành thái độ làm việc chuyên nghiệp.

II. NỘI DUNG BÀI

1. **Get ready:** Before you read the passage, talk about these questions

2. Reading: Read the brochure from a hotel, and then choose the correct answers.

3. Vocabulary: Put the phrases from the words bank under the correct heading.

4. Listening: Listen to a conversation between a hotel guest and an elevator operator. Then choose the correct answers

5. Speaking: With a partner, act out the roles based on the dialogue from Task 7

6. Writing: Use the conversation in Task 8 to write directions for your friend in the hotel

BÀI 4: FAMILY-FRIENDLY LODGING (1)

(Thời gian: 6 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Giới thiệu và hướng dẫn sử dụng với khách hàng những tiện ích về chăm sóc trẻ em của nhà hàng, khách sạn.

2. Rèn luyện kỹ năng nghe-nói, luyện tập các mẫu hội thoại về hướng dẫn lối đi đến các tiện ích về chăm sóc trẻ em trong nhà hàng, khách sạn.

3. Có thái độ giao tiếp chuẩn mực, tận tâm, chuyên nghiệp.

II. NỘI DUNG BÀI

1. Get ready: Before you read the passage, talk about these questions

2. Reading: Read the on a hotel website, and then choose the correct answers

3. Vocabulary: Match the words and phrases (1-7) with the definitions (A-G)

4. Listening: Listen to a conversation between a front desk clerk and a guest. Then mark the following statements as true (T) or false (F)

5. Speaking: With a partner, act out the roles based on the dialogue from Task 7

6. Writing: Use the conversation in Task 8 to complete the childcare release form.

BÀI 5: VELVET SERVICE (1) (Thời gian: 6 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Giới thiệu và hướng dẫn sử dụng với khách hàng dịch vụ đỗ xe của nhà hàng, khách sạn.

2. Rèn luyện kỹ năng nghe-nói, luyện tập các mẫu hội thoại về hướng dẫn lối đi đến các tiện ích về chăm sóc trẻ em trong nhà hàng, khách sạn.

3. Rèn luyện thái độ phục vụ tận tâm chuyên nghiệp.

II. NỘI DUNG BÀI

1. Get ready: Before you read the passage, talk about these questions

2. Reading: Read the pamphlet about a hotel's valet service, and then mark the following statements as true (T) or false (F)

3. Vocabulary: Complete the sentences with words from the bank

4. Listening: Listen to a conversation between a hotel guest and a parking attendant. Then choose the correct answers

5. Speaking: With a partner, act out the roles based on the dialogue from Task 7

6. Writing: Use the conversation in Task 8 to complete the valet ticket. Create some personal details

BÀI 6: THE GUEST ROOM (1) (Thời gian: 6 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Giới thiệu các loại phòng trong khách sạn, liệt kê các vật dụng có trong phòng.
2. Rèn luyện kỹ năng thuyết trình giới thiệu về vật dụng trong các loại phòng trong khách sạn.
3. Nhận thức được tầm quan trọng của nghề nghiệp. Hình thành thái độ làm việc tích cực, có đạo đức trách nhiệm với công việc.

II. NỘI DUNG BÀI

1. **Get ready:** Before you read the passage, talk about these questions
2. **Reading:** Read the brochure from a hotel, and then choose the correct answers
3. **Vocabulary:** Match the words and phrases (1-6) with the definitions (A-F)
4. **Listening:** Listen to a conversation between a booking agent and a guest. Then mark the following statements as true (T) or false (F)
5. **Speaking:** With a partner, act out the roles based on the dialogue from Task 7
6. **Writing:** Use the picture below and the conversation in Task 8 to complete the feedback form.

BÀI 7: CHECKING IN (1)

(Thời gian: 6 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Chào đón và làm thủ tục nhận phòng cho khách ở khách sạn, giải thích các quy định của khách sạn
2. Rèn luyện kỹ năng thuyết trình giới thiệu về vật dụng trong các loại phòng trong khách sạn.

3. Nhận thức được tầm quan trọng của nghề nghiệp. Hình thành thái độ làm việc tích cực, có đạo đức trách nhiệm với công việc.

II. NỘI DUNG BÀI

1. Get ready: Before you read the passage, talk about these questions

2. Reading: Read this training guide for hotel employees, and then choose the correct answers.

3. Vocabulary: Match the words (1-6) with the definitions (A-F)

4. Listening: Listen to a conversation between a hotel employee and a guest. Then mark the following statements as true (T) or false (F)

5. Speaking: With a partner, act out the roles based on the dialogue from Task 7

6. Writing: Use the conversation in Task 8 to fill out this registration form.

BÀI 8: MEET THE RESTAURANT STAFF (1)

(Thời gian: 6 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Thành thạo các công việc mà 1 phục vụ cần biết trong nhà hàng, nắm được quy trình hoạt động của nhà hàng

2. Rèn luyện kỹ năng bày biện, sắp xếp, phục vụ trong nhà hàng.

3. Có thái độ làm việc tích cực, có đạo đức trách nhiệm với công việc.

II. NỘI DUNG BÀI

- 1. Get ready:** Before you read the passage, talk about these questions
- 2. Reading:** Read the page from a restaurant log, and then choose the correct answers.
- 3. Vocabulary:** Choose the correct meaning of the underlined word or phrase.
- 4. Listening:** Listen to a conversation between a hostess and a restaurant patron. Then mark the following statements as true (T) or false (F)
- 5. Speaking:** With a partner, act out the roles based on the dialogue from Task 7
- 6. Writing:** Use the conversation in Task 8 to complete the reservation. Write reminders to the person taking reservations at the restaurant. Make up a phone number for the contact.

BÀI 9: TAKING A RESERVATION (1)

(Thời gian: 6 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Liệt kê quy trình đặt chỗ trước trong nhà hàng và các chú ý cần thiết
2. Rèn luyện kỹ năng nhận đặt chỗ trước trong nhà hàng
3. Nhận thức được tầm quan trọng của quá trình ghi chép yêu cầu của khách hàng

II. NỘI DUNG BÀI

1. **Get ready:** Before you read the passage, talk about these questions
2. **Reading:** Read the page from a restaurant log, and then choose the correct answers.
3. **Vocabulary:** Choose the correct meaning of the underlined word or phrase.
4. **Listening:** Listen to a conversation between a hostess and a restaurant patron. Then mark the following statements as true (T) or false (F)
5. **Speaking:** With a partner, act out the roles based on the dialogue from Task 7
6. **Writing:** Use the conversation in Task 8 to complete the reservation. Write reminders to the person taking reservations at the restaurant. Make up a phone number for the contact.

BÀI 10: BREAKFAST SERVICE (1)

(Thời gian: 6 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Giới thiệu dịch vụ ăn sáng trong nhà hàng, khách sạn
2. Rèn luyện kỹ năng giới thiệu về món ăn và phương thức hoạt động của nhà hàng, khách sạn
3. Có thái độ làm việc tích cực, có trách nhiệm với công việc.

II. NỘI DUNG BÀI

1. **Get ready:** Before you read the passage, talk about these questions
2. **Reading:** Read the document from a hotel restaurant, and then choose the correct answers.
3. **Vocabulary:** Put the words and phrases in the word bank under the correct heading.
4. **Listening:** Listen to a conversation between a hostess and a customer. Then mark the following statements as true (T) or false (F)
5. **Speaking:** With a partner, act out the roles based on the dialogue from Task 7
6. **Writing:** Use the passage in Task 2 and the conversation in Task 8 to complete the breakfast voucher.

BÀI 11: AT THE BAR (1)

(Thời gian: 5 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Giới thiệu các loại đồ uống, giá cả và giờ hoạt động của quầy bar trong khách sạn, nhà hàng
2. Rèn luyện kỹ năng phục vụ đồ uống trong nhà hàng, khách sạn
3. Có ý thức về vấn đề vệ sinh trong phục vụ ăn uống tại nhà hàng, khách sạn. Hình thành thái độ phục vụ nghiêm túc, lịch sự và thân thiện.

II. NỘI DUNG BÀI

1. **Get ready:** Before you read the passage, talk about these questions
2. **Reading:** Read the flyer from a bar, and then mark the following statements as true (T) or false (F)
3. **Vocabulary:** Put the words and phrases in the word bank under the correct heading
4. **Listening:** Listen to a conversation between a bartender and a customer,

and then choose the correct answers

5. Speaking: With a partner, act out the roles based on the dialogue from Task 7

6. Writing: Use the flyer and pictures below to complete the order that the bartender receives from a large group of customers. Create details for the party.

BÀI 12: MEET THE KITCHEN STAFF (1)

(Thời gian: 5 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Gặp gỡ các đầu bếp trong khách sạn, nhà hàng và nắm bắt được công việc, trách nhiệm của từng người.

2. Rèn luyện kỹ năng phục vụ ăn uống trong nhà hàng, khách sạn

3. Có ý thức về vấn đề vệ sinh trong phục vụ ăn uống tại nhà hàng, khách sạn. Hình thành thái độ phục vụ nghiêm túc, lịch sự và thân thiện.

II. NỘI DUNG BÀI

1. Get ready: Before you read the passage, talk about these questions

2. Reading: Read the article from a travel magazine, and then choose the correct answers.

3. Vocabulary: Match the job positions (1-8) with the descriptions of the job (A-H)

4. Listening: Listen to a conversation between a line cook and a sous chef. Then mark the following statements as true (T) or false (F)

5. Speaking: With a partner, act out the roles based on the dialogue from Task 7

6. Writing: Use the article in Task 2 and the conversation in Task 8 to make a list of the kind of duties that the line cook needs to complete before the restaurant opens.

D. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN MÔ ĐUN

I. Phòng học chuyên môn, nhà xưởng

- Học lý thuyết: Phòng học phù hợp cho hoạt động học tập theo nhóm, có trang bị bảng, phấn, máy chiếu projector, máy vi tính, màn hình.

II. Trang thiết bị, máy móc

- Mạng internet, máy tính, máy chiếu, TV, loa,...

III. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu

- **Học liệu:** Giáo trình và chương trình môn học, các tài liệu tham khảo chuyên ngành.

- **Dụng cụ, nguyên vật liệu:** Giấy A0, A4, bút lông, bút dạ, phấn viết bảng, bút chì, nam châm, các vật dụng liên quan trong từng bài học...

IV. Các điều kiện khác: Không

E. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

I. Nội dung

1. Kiến thức

- Sử dụng thành thạo từ vựng, cụm từ và các thuật ngữ thường gặp trong công việc lễ tân, bao gồm các hoạt động như đặt phòng, thanh toán, đón tiếp khách và xử lý yêu cầu khách hàng.

- Mô tả các bước thực hiện trong quy trình lễ tân tại khách sạn hoặc nhà hàng, từ chào đón khách đến giải quyết các tình huống khiếu nại và phục vụ các nhu cầu khác của khách.

2. Kỹ năng

- Thực hiện các quy trình nhận đặt phòng, đăng ký khách sạn, phục vụ khách lưu trú, thanh toán và trả phòng theo tiêu chuẩn quy định.

- Có khả năng giao tiếp trôi chảy và tự tin bằng tiếng Anh trong các tình huống nghiệp vụ lễ tân hàng ngày, bao gồm đón tiếp, cung cấp thông tin và hỗ trợ khách hàng quốc tế.

- Có kỹ năng xử lý nhanh chóng và hiệu quả các tình huống thực tế như khách hàng yêu cầu thay đổi dịch vụ, khiếu nại, hoặc yêu cầu hỗ trợ khẩn cấp. Điều này đòi hỏi khả năng phản ứng linh hoạt và chuyên nghiệp bằng tiếng Anh.

- Thành thạo kỹ năng thuyết phục khi giải thích các dịch vụ, chính sách của khách sạn và giải quyết vấn đề một cách hợp lý, phù hợp với mong đợi của khách hàng.

- Ứng dụng kiến thức về giao tiếp chuyên nghiệp, phong cách phục vụ khách hàng trong môi trường quốc tế và nhận thức về các yêu cầu văn hóa khác nhau của khách hàng quốc tế

3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Có khả năng tự điều chỉnh, độc lập thực hiện các nhiệm vụ lễ tân mà không cần sự giám sát trực tiếp, biết tự chủ trong việc tổ chức và quản lý công việc hàng ngày, từ sắp xếp phòng đến giải quyết yêu cầu khách hàng.

- Chịu trách nhiệm với các quyết định đưa ra trong quá trình giao tiếp và phục vụ khách hàng. Điều này bao gồm việc bảo đảm sự hài lòng của khách hàng, bảo vệ uy tín của khách sạn, và chịu trách nhiệm nếu có sai sót trong quá trình làm việc.

- Có ý thức học hỏi và cải thiện các kỹ năng giao tiếp, xử lý tình huống bằng tiếng Anh. Có khả năng tự đánh giá và điều chỉnh bản thân sau mỗi tình huống thực tế nhằm phục vụ khách hàng tốt hơn.

II. Phương pháp

1. Kiểm tra thường xuyên và định kỳ

- Đối với kiểm tra, đánh giá thường xuyên:

+ Hình thức kiểm tra: Đánh giá người học thông qua kiểm tra đóng vai, vấn đáp, thảo luận trong giờ học. Thời gian làm bài bằng hoặc dưới 30 phút.

+ Thực hiện kiểm tra, đánh giá ngay trong quá trình giảng dạy.

- Đối với kiểm tra, đánh giá định kỳ:

Số bài kiểm tra: 1 bài lý thuyết + 02 bài thực hành.

+ Bài kiểm tra số 1:

Hình thức kiểm tra: Trắc nghiệm và tự luận

Thời gian kiểm tra: 45 phút

+ Bài kiểm tra số 2 và số 3:

Hình thức kiểm tra: Vấn đáp hoặc thực hành

Thời gian kiểm tra: 10 phút/ học sinh

Đề kiểm tra, đáp án và công cụ kiểm tra, đánh giá định kỳ phải được trình bày/đính kèm trong giáo án.

2. Thi kết thúc mô đun

- Hình thức thi: Vấn đáp hoặc thực hành

- Thời gian thi: 10 phút/ học sinh

- Thời gian hoàn thành ngân hàng đề thi: Học kì III của chương trình đào tạo hoặc theo kế hoạch của Phòng Khảo thí và Quản lý chất lượng (nếu có).

- Đề thi kết thúc môn học được xây dựng theo Quy định về xây dựng, quản lý và sử dụng ngân hàng đề thi hiện hành và phải thể hiện rõ nội dung đề thi nhằm kiểm tra, đánh giá mục tiêu/chuẩn đầu ra nào trong chương trình môn học.

3. Đánh giá mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Nhà giáo đánh giá người học về: mức độ chủ động tìm hiểu kiến thức, bài tập thảo luận nhóm; khả năng tiếp thu kiến thức, sử dụng kỹ năng trong học tập

môn học; mức độ ý thức trách nhiệm, trung thực trong học tập và kiểm tra, đánh giá.

- Xây dựng nội dung kiểm tra, đánh giá theo hướng tiếp cận năng lực người học lồng ghép các nội dung đánh giá mức độ tự chủ và trách nhiệm trong lượng giá cuối bài học được ghi trong giáo án.

F. HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN MÔ ĐUN

I. Phạm vi áp dụng mô đun

Chương trình môn học Tiếng Anh nghiệp vụ lễ tân được sử dụng đào tạo ngành, nghề tiếng Anh du lịch trình độ trung cấp.

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

1. Đối với nhà giáo

Đây là môn học mang tính lý thuyết kết hợp thực hành thực tiễn và tương đối khó đối với người học, do vậy nhà giáo cần đầu tư chọn lựa hình thức giảng dạy phù hợp, kết hợp linh hoạt các phương pháp giảng dạy khác nhau như: trình bày, diễn giải, thảo luận và làm việc nhóm; đặc biệt chú ý thực hành thực tế và phát huy tính tích cực của người học nhằm đạt được mục tiêu môn học

2. Đối với người học

- Tham gia ít nhất 80% thời gian học tập và các điều kiện khác của môn học.

- Điểm trung bình chung các điểm kiểm tra đạt từ 5,0 điểm trở lên theo thang điểm 10.

- Đọc, nghiên cứu tài liệu và hoàn thành các nhiệm vụ được nhà giáo giao về nhà trước khi đến lớp. (2, 3)

- Tích cực tham gia các hoạt động được nhà giáo tổ chức trong lớp học để rèn luyện các kỹ năng và nâng cao năng lực ngôn ngữ.

III. Những trọng tâm cần chú ý

Các nội dung trong chương trình đều quan trọng và cần thiết. Nhà giáo nên cho người học thực hành nghề nghiệp tại cơ sở khách sạn, nhà hàng thường xuyên ngay sau mỗi nội dung học.

IV. Tài liệu tham khảo

1. Virginia Evans JD, Veronica Garza. Hotels & Catering: Express Publishing 2011.

2. Lawrence J.Zwier, Nigel Capland. Everyday English for Hospitality Professionals: Cambridge 2012.

3. Adamson. Be our Guest: Basic English for Hotel Staff: Prentice House; 2012.

CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC

Tên môn học: Nói trước công chúng (Public speaking)

Mã môn học: 612820462

Thời gian thực hiện môn học: 45 giờ (lý thuyết:14 giờ; thảo luận, bài tập: 0 giờ; thực hành, thí nghiệm: 28 giờ; kiểm tra: 2 giờ; thi: 1 giờ).

A. VỊ TRÍ, TÍNH CHẤT CỦA MÔN HỌC

I. Vị trí: Là môn học chuyên ngành trong chương trình đào tạo ngành, nghề Tiếng Anh du lịch trình độ trung cấp.

II. Tính chất: Là môn học bắt buộc, kết hợp giữa lí thuyết và thực hành. Thông qua môn học sẽ cung cấp cho người học những kiến thức, kỹ năng cần thiết cho nghề nghiệp tương lai của mình.

B. MỤC TIÊU MÔN HỌC

I. Yêu cầu về kiến thức

1. Mô tả được mục đích, xây dựng phần bắt đầu của bài nói, chuẩn bị tài liệu trực quan và chọn phương thức tổ chức ý trong bài thuyết trình.

2. Phân tích được giọng nói phù hợp cho bài thuyết trình nhằm mang tính thuyết phục hơn.

3. Phát triển vốn ngôn ngữ cho nội dung bài nói giúp diễn giả thể hiện chính xác điều mình muốn trình bày.

II. Yêu cầu về kỹ năng

1. Nghe và phản xạ linh hoạt bằng Tiếng Anh.

2. Giao tiếp tốt với khách hàng bằng Tiếng Anh và thực hiện đúng quy trình phục vụ khách tại các vị trí công việc tương ứng.

3. Phát triển ngôn ngữ và kỹ năng trình bày một bài nói, thuyết trình trước một cử tọa đang lắng nghe và kỹ thuật giải quyết các câu hỏi do cử tọa đặt ra sau khi kết thúc bài nói.

III. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

1. Ý thức tự giác trong học tập và nghiên cứu.

2. Tích cực trong tự học, học tập theo nhóm, học tập trên lớp để thực hiện các yêu cầu, nhiệm vụ học tập của học phần; có phương pháp học tập khoa học, rèn luyện các kỹ năng và trau dồi kiến thức, nhận thức được sự cần thiết của việc học tiếng Anh chuyên ngành.

C. NỘI DUNG MÔN HỌC

NỘI DUNG TỔNG QUÁT VÀ PHÂN BỐ THỜI GIAN

Số TT	Tên chương, mục	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành, thí nghiệm,	Thi/Kiểm tra
1	Unit 1: Let's get started 1. Welcoming your audience 2. Opening a presentation 3. Structuring a presentation 4. Introducing yourself and	7	3	0	4	

	<p>the topic</p> <p>5. Organizational details (talking about timing, handouts, questions)</p> <p>6. Dealing with nervousness</p> <p>7. Getting the audience's attention</p>					
2	<p>Unit 2: Today's topic</p> <p>1. Body language</p> <p>2. Signposting (phrases to organize your presentation)</p> <p>3. Tips on presenting to an English-speaking audience</p> <p>4. Talking about difficult issues</p> <p>5. Referring to other points</p> <p>6. Adding ideas</p>	6	2	0	4	
3	<p>Unit 3: My next slide shows...</p> <p>1. Presentation tools</p> <p>2. Introducing visuals</p> <p>3. Using approximate numbers</p>	8	2	0	5	1

	<p>4. Saying numbers</p> <p>5. Creating effective visuals</p> <p>6. The rule of six</p> <p>7. Presenting visuals effectively</p> <p>8. Emphasizing important points</p> <p>9. Making contrasts and describing results</p>					
4	<p>Unit 4: As you can see from graph...</p> <p>1. Types of visuals</p> <p>2. Talking about visuals</p> <p>3. Describing graphs and charts</p> <p>4. Interpreting visuals</p> <p>5. Tips for describing trends</p> <p>6. Talking about trends (verb tenses, adjectives and adverbs)</p>	8	2	0	6	
5	<p>Unit 5: To sum up...</p> <p>1. Concluding a presentation</p>	7	2	0	5	

	<p>2. Summarizing the main points</p> <p>3. Making recommendations</p> <p>4. Strategies for a good conclusion</p> <p>5. Phrases for effective conclusions</p> <p>6. Using your voice effectively (stressing words, making pauses)</p>					
6	<p>Unit 6: Any questions?</p> <p>1. Handling the questions and answer session</p> <p>2. Dealing with questions</p> <p>3. Asking polite questions</p> <p>4. Anticipating questions</p> <p>5. Dealing with interruptions</p> <p>6. Reforming questions</p>	8	3	0	4	1
7	Final test	1				1
	Cộng	45	14	0	28	3

NỘI DUNG CHI TIẾT

UNIT 1: LET'S GET STARTED (1)

(Thời gian: 7 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Liệt kê các mục đích, xây dựng phần bắt đầu của bài nói và thiết lập các mốc liên hệ để hướng dẫn cử tọa.
2. Sử dụng tài liệu trực quan và phương thức tổ chức ý trong bài nói của mình; phát triển kỹ năng chuẩn bị một bài nói.
3. Hợp tác trong học tập, thực hành hoạt động theo nhóm, tổ chức thảo luận, trình bày tại lớp và các hoạt động ngoại khóa được giao.

II. NỘI DUNG

- 1. Welcoming your audience**
- 2. Opening a presentation**
- 3. Structuring a presentation**
- 4. Introducing yourself and the topic**
- 5. Organizational details (talking about timing, handouts, questions)**
- 6. Dealing with nervousness**
- 7. Getting the audience's attention**

UNIT 2: TODAY'S TOPIC (1)

(Thời gian: 6 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Mô tả được mục đích, xây dựng phần bắt đầu của bài nói và thiết lập các mốc liên hệ để hướng dẫn cử tọa.

2. Sử dụng được tài liệu trực quan và phương thức tổ chức ý trong bài nói của mình cũng như chuẩn bị một bài thuyết trình.

3 Tích cực hợp tác trong học tập, có ý thức sử dụng các kiến thức đã học để tự nâng cao trình độ bản thân và làm việc hiệu quả.

II. NỘI DUNG

1. Body language

2. Signposting (phrases to organize your presentation)

3. Tips on presenting to an English-speaking audience

4. Talking about difficult issues

5. Referring to other points

6. Adding ideas

UNIT 3: MY NEXT SLIDE SHOWS (1)

(Thời gian: 8 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. So sánh và phân tích được giọng nói khi trình bày bài thuyết trình để phù hợp và hiệu quả và hiệu chỉnh giọng nói cho phù hợp với các bài thuyết trình.

2. Thực hành và điều chỉnh lỗi do giọng nói gây ra mà có thể ảnh hưởng đến nội dung bài thuyết trình và nỗ lực của diễn giả.

3. Tích cực chuẩn bị dữ liệu để chứng minh luận điểm muốn trình bày và trau dồi phát âm, cụm ý tưởng, trọng âm, tốc độ trình bày, ngữ điệu và tập dợt trên lời đọc.

II. NỘI DUNG

1. Presentation tools

2. Introducing visuals

- 3. Using approximate numbers**
- 4. Saying numbers**
- 5. Creating effective visuals**
- 6. The rule of six**
- 7. Presenting visuals effectively**
- 8. Emphasizing important points**
- 9. Making contrasts and describing results**

Test 1

UNIT 4: AS YOU CAN SEE FROM GRAPH... (1)

(Thời gian: 8 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày kỹ thuật cơ bản và nâng cao trong khi trình bày bài nói; xác định yếu tố quan trọng nhằm tô đậm thông điệp của diễn giả với cử tọa.
2. Phát huy các kỹ thuật nhấn mạnh, hướng trọng âm, giảm mức, lặp lại, đặt câu hỏi tu từ, tạo tương phản kịch tính và trình bày thuyết phục thông qua các kỹ năng trình bày nhằm gây ấn tượng cho người nghe.
3. Tích cực hợp tác trong học tập, có ý thức sử dụng các kiến thức đã học để tự nâng cao trình độ bản thân và làm việc hiệu quả.

II. NỘI DUNG

- 1. Types of visuals**
- 2. Talking about visuals**
- 3. Describing graphs and charts**
- 4. Interpreting visuals**

5. Tips for describing trends**6. Talking about trends (verb tenses, adjectives and adverbs)****UNIT 5: TO SUM UP (1)****(Thời gian: 8 giờ)****I. MỤC TIÊU**

1. Mô tả kỹ thuật cơ bản và nâng cao trong khi trình bày bài nói; xác định yếu tố quan trọng nhằm tô đậm thông điệp của diễn giả với cử tọa.

2. Sử dụng các kỹ thuật nhấn mạnh, hướng trọng âm, giảm mức, lặp lại, đặt câu hỏi tu từ, tạo tương phản kịch tính và trình bày thuyết phục thông qua các kỹ năng trình bày nhằm gây ấn tượng cho người nghe.

3. Tích cực hợp tác trong học tập, có ý thức thực hành các kiến thức đã học để tự nâng cao trình độ bản thân và làm việc hiệu quả.

II. NỘI DUNG**1. Concluding a presentation****2. Summarizing the main points****3. Making recommendations****4. Strategies for a good conclusion****5. Phrases for effective conclusions****6. Using your voice effectively (stressing words, making pauses)****UNIT 6: ANY QUESTIONS? (1)****(Thời gian: 8 giờ)****I. MỤC TIÊU**

1. Phân tích phân ngôn ngữ để làm giàu nội dung bài nói của mình và nêu chính xác điều muốn trình bày.

2. Sử dụng những yếu tố quan trọng trong bài nói và gây ấn tượng cho người nghe bằng sức mạnh của ngôn từ.

3. Tích cực hợp tác trong học tập, có ý thức sử dụng các kiến thức đã học để tự nâng cao trình độ bản thân và làm việc hiệu quả.

II. NỘI DUNG

1. Handling the questions and answer session

2. Dealing with questions

3. Asking polite questions

4. Anticipating questions

5. Dealing with interruptions

6. Reforming questions

Test 2

D. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN MÔN HỌC

I. Phòng học chuyên môn hóa/nhà xưởng: Phòng học đảm bảo tiêu chuẩn giáo dục nghề nghiệp.

II. Trang thiết bị máy móc: Máy tính xách tay, máy chiếu, màn chiếu gắn cố định, wifi.

III. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu: Tài liệu giảng dạy, tài liệu học tập, giáo trình, tài liệu tham khảo; bảng phấn, phấn, giấy, bút.

IV. Các điều kiện khác

E. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

I. Nội dung

1. Yêu cầu về kiến thức: Đánh giá thông qua bài kiểm tra trắc nghiệm và tự luận, vấn đáp, học viên cần đạt các yêu cầu sau:

- Phân tích mục đích, xây dựng phần bắt đầu của bài nói, giọng nói khi trình bày bài thuyết trình để phù hợp và hiệu quả, yếu tố quan trọng nhằm tô đậm thông điệp của diễn giả với cử tọa.

- Liệt kê lỗi do giọng nói gây ra mà có thể ảnh hưởng đến nội dung bài thuyết trình và nỗ lực của diễn giả.

- Trình bày kỹ thuật cơ bản và nâng cao trong khi trình bày bài nói, phân ngôn ngữ để làm giàu nội dung bài nói của mình.

- Phân tích dữ liệu để chứng minh luận điểm muốn trình bày, thiết lập các mốc liên hệ để hướng dẫn cử tọa, nêu chính xác điều muốn trình bày, nắm bắt tâm lý của người nghe.

- Phân tích phát âm, cụm ý tưởng, trọng âm, tốc độ trình bày, ngữ điệu và tập dợt trên lời đọc, các kỹ thuật nhấn mạnh, hướng trọng âm, giảm mức, lặp lại, đặt câu hỏi tu từ, tạo tương phản kịch tính.

- Sử dụng các câu hỏi do cử tọa đặt ra sau khi kết thúc bài thuyết trình hoặc bài nói, nêu chính xác vấn đề cử tọa thắc mắc.

2. Yêu cầu về kỹ năng: Thực hành kỹ năng của người học thông qua các bài tập trắc nghiệm và tự luận và bài thuyết trình, vấn đáp.

3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm: Khả năng làm việc độc lập và làm việc nhóm; khả năng thuyết trình và đối đáp trong giao tiếp.

II. Phương pháp

1. Kiểm tra thường xuyên và định kỳ

- Đối với kiểm tra, đánh giá thường xuyên, nhà giáo thiết kế câu hỏi theo mức độ nhận thức (trắc nghiệm khách quan, viết, vấn đáp...) để thực hiện kiểm tra, đánh giá ngay trong quá trình giảng dạy và được ghi vào giáo án.

- Đối với kiểm tra, đánh giá định kỳ:

Số bài kiểm tra: 02

+ Bài kiểm tra số 1:

Hình thức kiểm tra: Trắc nghiệm và tự luận

Thời gian kiểm tra: 45 phút

+ Bài kiểm tra số 2:

Hình thức kiểm tra: Thuyết trình

Thời gian kiểm tra: 5 – 7 phút/thí sinh

Đề kiểm tra, đáp án và công cụ kiểm tra, đánh giá định kỳ phải được trình bày/đính kèm trong giáo án.

2. Thi kết thúc mô đun

- Hình thức thi: Thuyết trình

- Thời gian thi: 5-7 phút/thí sinh.

- Thời gian hoàn thành ngân hàng đề thi: Học kỳ III của chương trình đào tạo hoặc theo kế hoạch của Phòng Khảo thí và Quản lý chất lượng (nếu có).

- Đề thi kết thúc mô đun được xây dựng theo Quy định về xây dựng, quản lý và sử dụng ngân hàng đề thi hiện hành và phải thể hiện rõ nội dung đề thi nhằm kiểm tra, đánh giá mục tiêu/chuẩn đầu ra nào trong chương trình mô đun.

3. Đánh giá mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Tự học: Môn học yêu cầu cao về thời gian tự học và luyện tập; phương pháp tự học đề xuất: làm việc theo cặp, nhóm.

- Người học: Chuẩn bị đầy đủ tài liệu học tập, hoàn thành nhiệm vụ trên lớp, tham gia kiểm tra thường xuyên và định kỳ đầy đủ.

- Điều kiện thi kết thúc môn học: Người học tham dự đủ số tiết của môn học theo quy định (ít nhất 80%), có đầy đủ các cột điểm thường xuyên và kiểm tra định kỳ; điểm trung bình chung các điểm kiểm tra đạt từ 5,0 trở lên theo thang điểm 10.

F. HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN

I. Phạm vi áp dụng môn học

Chương trình môn học Nói trước công chúng được áp dụng để giảng dạy cho người học trình độ trung cấp ngành, nghề Tiếng Anh du lịch của Trường Cao đẳng Kon Tum.

II. Hướng dẫn về phương pháp giảng dạy, học tập môn học

1. Đối với nhà giáo

Đây là môn học gắn liền với thực hành kỹ năng ngôn ngữ nên trong quá trình giảng dạy nhà giáo cần quan tâm phát huy khả năng của người học bằng những phương pháp dạy học tích cực; áp dụng phương pháp giao tiếp vào trong giảng dạy; chú trọng đầu tư tổ chức tốt các tiết thảo luận, thực hành cả về nội dung lẫn hình thức nhằm gây được hứng thú cho người học, làm cho người học chủ động, tích cực tiếp thu kiến thức nhằm đạt được mục tiêu của môn học.

2. Đối với người học

Cần có học liệu, giáo trình theo yêu cầu của nhà giáo để làm nguồn tài liệu; tham khảo thêm các tài khác trên internet và ở thư viện số theo giới thiệu của nhà giáo (2, 3). Người học phải chuẩn bị bài và hoàn thành các nhiệm vụ được nhà giáo giao về nhà trước khi đến lớp. Thảo luận các vấn đề của từng bài học và trình bày

theo nhóm. Tích cực tham gia các hoạt động được nhà giáo tổ chức trong lớp học để rèn luyện các kỹ năng và nâng cao năng lực ngôn ngữ.

III. Những trọng tâm cần chú ý

Môn học Nói trước công chúng chú trọng phát triển năng lực ngôn ngữ cho người học nên cần quan tâm đến các hoạt động tích hợp để phát triển kỹ năng.

IV. Tài liệu tham khảo

1. Marion Grussendorf. English for Presentations: Oxford; 2014.
2. Robin Walker, Harding K. English for careers tourism 2. Oxford University Press; 2009.
3. Peter Strutt, Margaret O’Keeffe, Dubicka w. English for International Tourism: Pearson Press; 2007.

CHƯƠNG TRÌNH MÔ ĐUN

Tên mô đun: Thực tập tại cơ sở (On-Site Internship)

Mã mô đun: 512861613

Thời gian thực hiện mô đun: 270 giờ (lý thuyết: 0 giờ; bài tập, thảo luận. thực hành, thí nghiệm: 270 giờ; kiểm tra: 0 giờ; thi: 0 giờ).

A. VỊ TRÍ, TÍNH CHẤT CỦA MÔ ĐUN

I. Vị trí

Là mô đun bắt buộc, được bố trí học sau tất cả các môn học, mô đun trong chương trình đào tạo.

II. Tính chất

Đây là mô đun bắt buộc để người học thực hành, ứng dụng vào thực tế những kiến thức đã được tích lũy trong quá trình đào tạo.

B. MỤC TIÊU MÔ ĐUN

I. Yêu cầu về kiến thức

1. Trình bày được sự cần thiết của việc nghiên cứu, tìm hiểu thực tế và chọn vị trí thực tập hợp lý; cách lập kế hoạch, trình bày báo cáo và thực hiện công việc thực tập tại cơ sở.

2. Khái quát được vị trí việc làm, phân tích yêu cầu ở từng vị trí việc làm của ngành, nghề tiếng Anh du lịch; xác định mục tiêu thực tập.

3. Tổng hợp các kiến thức liên ngành, nghề tiếng Anh du lịch phục vụ cho thực tập tại cơ sở.

II. Yêu cầu về kỹ năng

Ứng dụng các kiến thức đã học vào thực tế; rèn luyện, trau dồi kỹ năng thực hành; giải quyết các công việc từ thực tiễn liên quan ngành, nghề như:

1. Xử lý được các sự cố liên quan những dịch vụ du lịch từ thực tiễn như thực hiện thủ tục nhận, trả phòng cho khách; phục vụ khách trong thời gian lưu trú.
2. Thực hiện được công việc nghiệp vụ lễ tân, văn phòng ở các khách sạn, homestay hoặc các khu resort.
3. Xây dựng và thực hiện được các quy trình điều phối tour trong công ty du lịch lữ hành.
4. Lựa chọn nội dung số liệu thống kê các hoạt động du lịch, biết cách tra cứu các văn bản liên quan đến hoạt động du lịch.
5. Tư vấn giới thiệu cho khách hàng những dịch vụ du lịch phù hợp.

III. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

1. Học tập nghiêm túc, sáng tạo, tinh thần làm việc khoa học.
2. Thực hiện đúng các quy định về an toàn lao động; rèn luyện tác phong công nghiệp trong lao động nhằm cung cấp các hoạt động dịch vụ du lịch hiệu quả.
3. Chủ động tìm hiểu, học hỏi, thu thập về các kiến thức chuyên môn thực tiễn cũng như phong cách làm việc nghiêm túc khoa học tại đơn vị thực tập.

C. NỘI DUNG MÔ ĐUN

NỘI DUNG TỔNG QUÁT VÀ PHÂN BỐ THỜI GIAN

Số TT	Tên các bài trong mô đun	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Thảo luận, bài tập	Thực hành, thí nghiệm	Thi/Kiểm tra

1	<p>Bài mở đầu</p> <p>1. Tìm hiểu chung về mô đun</p> <p>2. Vị trí, tính chất</p> <p>3. Các nội dung cần thiết trước, trong và sau thực tập tại cơ sở</p>	2	0	0	2	
2	<p>Bài 1: Lựa chọn vị trí thực tập theo vị trí việc làm</p> <p>1. Tìm hiểu thực tế cơ sở thực tập.</p> <p>2. Xác định vị trí việc làm tại cơ sở thực tập.</p> <p>3. Cách viết báo cáo thực tập</p>	5	0	0	5	
3	<p>Bài 2: Xác định mục tiêu, yêu cầu thực tập</p> <p>1. Các bước xác định mục tiêu, yêu cầu tại vị trí thực tập.</p> <p>2. Phương pháp xác định dựa vào thực tế việc thực hành sử dụng Tiếng Anh trong nghiệp vụ lễ tân, văn phòng ở các khách sạn, homestay hoặc các khu resort</p>	10	0	0	10	

	3. Xác định nguồn lực để thấy được thuận lợi, khó khăn, đồng thời đề xuất giải pháp.					
4	<p>Bài 3: Lập kế hoạch thực tập</p> <p>1. Các bước lập một kế hoạch khả thi</p> <p>2. Các bước lập lịch trình khả thi</p> <p>3. Tiêu chuẩn đánh giá</p>	8	0	0	8	
5	<p>Bài 4: Sử dụng các kiến thức đã học để thực tập</p> <p>1. Chuẩn bị tài liệu có liên quan ngành nghề du lịch</p> <p>2. Tiếp nhận và xử lý các yêu cầu của khách hàng</p> <p>3. Tư vấn khách hàng nội dung chuyên môn thuộc lĩnh vực thực tập</p> <p>4. Làm quen các phần mềm hỗ trợ ngành nghề du lịch</p> <p>5. Sử dụng thành thạo các thiết bị và cơ sở hạ tầng để thực hiện công việc thực tập</p> <p>5.1. Làm thủ tục nhận, trả phòng cho khách</p>	225	0	0	225	

	<p>5.2. Giới thiệu, tư vấn bán các dịch vụ sản phẩm du lịch</p> <p>5.3. Phục vụ khách trong thời gian lưu trú</p> <p>5.4. Điều phối tour trong công ty du lịch lữ hành</p> <p>5.5. Kiểm soát lịch trình và chịu trách nhiệm giải quyết những vấn đề phát sinh trong các tour</p> <p>5.6. Tư vấn các dịch vụ: di chuyển, ăn uống, vui chơi và phương thức đàm phán về cách thức, chất lượng và mức giá tốt</p> <p>6. Kiểm tra, đánh giá sản phẩm sau khi hoàn thiện, đề xuất các chương trình phù hợp thu hút khách hàng.</p>					
6	<p>Bài 5 : Viết báo cáo kết quả thực tập</p> <p>1. Cách làm báo cáo.</p> <p>2. Các phương pháp thực hiện</p> <p>3. Viết báo cáo và trình bày báo cáo</p>	20	0	0	20	
	Cộng	270	0	0	270	

NỘI DUNG CHI TIẾT**BÀI MỞ ĐẦU (1,4)****(Thời gian: 2 giờ)****I. MỤC TIÊU**

1. Trình bày được nội dung chính của mô đun Thực tập tại cơ sở; vị trí, tính chất của mô đun Thực tập tại cơ sở.

2. Phân tích, thảo luận về các vị trí việc làm đối với nghề Tiếng Anh du lịch; lựa chọn cơ sở thực tập; các nội dung liên quan, cần thiết trước, trong và sau thực tập tại cơ sở.

II. NỘI DUNG BÀI**1. Tìm hiểu chung về mô đun****2. Vị trí, tính chất****3. Các nội dung cần thiết trước, trong và sau thực tập tại cơ sở****BÀI 1: LỰA CHỌN VỊ TRÍ THỰC TẬP THEO VỊ TRÍ VIỆC LÀM****(Thời gian: 5 giờ) (1,4)****I. MỤC TIÊU**

1. Trình bày được sự cần thiết của việc nghiên cứu, tìm hiểu thực tế và chọn vị trí thực tập hợp lý; cách thực hiện công việc thực tập tại cơ sở.

2. Chọn vị trí thực tập và viết được đề cương báo cáo thực tập theo qui định.

3. Rèn luyện khả năng nghiên cứu đánh giá, thực hiện công việc được giao linh hoạt, tuân thủ nội quy nơi thực tập, an toàn lao động.

II. NỘI DUNG BÀI**1. Tìm hiểu thực tế cơ sở thực tập.****2. Xác định vị trí việc làm tại cơ sở thực tập.****3. Cách viết báo cáo thực tập.**

BÀI 2: XÁC ĐỊNH MỤC TIÊU, YÊU CẦU THỰC TẬP**(Thời gian: 10 giờ) (1,4)****I. MỤC TIÊU**

1. Trình bày được các bước xác định mục tiêu, yêu cầu của của vị trí thực tập; các phương pháp để đạt được mục tiêu; mục tiêu, yêu cầu của vị trí thực tập.
2. Phân tích nguồn lực, xác định những thuận lợi, khó khăn.
3. Rèn luyện tính chính xác, cẩn trọng, dự đoán xử lý công việc.

II. NỘI DUNG BÀI

1. Các bước xác định mục tiêu, yêu cầu tại vị trí thực tập.
2. Phương pháp xác định dựa vào thực tế việc thực hành sử dụng Tiếng Anh trong nghiệp vụ lễ tân, văn phòng ở các khách sạn, homestay hoặc các khu resort.
3. Xác định nguồn lực để thấy được thuận lợi, khó khăn.

BÀI 3: LẬP KẾ HOẠCH THỰC TẬP**(Thời gian: 8 giờ) (1,4)****I. MỤC TIÊU**

1. Trình bày được các bước lập một kế hoạch khả thi
2. Lập được lịch trình báo cáo chi tiết
3. Rèn luyện tinh thần làm việc có kế hoạch.

II. NỘI DUNG BÀI

1. Các bước lập một kế hoạch khả thi
2. Các bước lập lịch trình khả thi
3. Tiêu chuẩn đánh giá

BÀI 4: SỬ DỤNG CÁC KIẾN THỨC ĐÃ HỌC ĐỂ THỰC TẬP**(Thời gian: 225 giờ) (1,4)****I. MỤC TIÊU**

1. Trình bày được cách tìm kiếm, chuẩn bị đầy đủ tài liệu và tài nguyên, thiết bị để thực tập.

2. Thực hiện các nhiệm vụ tại vị trí thực tập đã lựa chọn (lễ tân nhà hàng, khách sạn, homestay, điều phối tour du lịch, hướng dẫn du lịch tại điểm, nhân viên buồng phòng...)

3. Thực hiện các thao tác an toàn khi điều phối tour du lịch, hướng dẫn du lịch tại điểm. Rèn luyện tính tỉ mỉ, cẩn thận.

II. NỘI DUNG BÀI

1. Chuẩn bị tài liệu có liên quan ngành nghề du lịch

2. Tiếp nhận và xử lý các yêu cầu của khách hàng

3. Tư vấn khách hàng nội dung chuyên môn thuộc lĩnh vực thực tập

4. Làm quen các phần mềm hỗ trợ ngành nghề du lịch

5. Sử dụng thành thạo các thiết bị và cơ sở hạ tầng để thực hiện công việc thực tập

5.1. Làm thủ tục nhận, trả phòng cho khách

5.2. Giới thiệu, tư vấn bán các dịch vụ sản phẩm du lịch

5.3. Phục vụ khách trong thời gian lưu trú

5.4. Điều phối tour trong công ty du lịch lữ hành

5.5. Kiểm soát lịch trình và chịu trách nhiệm giải quyết những vấn đề phát sinh trong các tour

5.6. Tư vấn các dịch vụ: di chuyển, ăn uống, vui chơi và phương thức đàm phán về cách thức, chất lượng và mức giá tốt

6. Kiểm tra, đánh giá sản phẩm sau khi hoàn thiện, đề xuất các chương trình phù hợp thu hút khách hàng.

BÀI 5: VIẾT BÁO CÁO ĐỀ TÀI

(Thời gian: 20 giờ) (1,4)

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày được cách trình bày được báo cáo thực tập
2. Viết được báo cáo thực tập hoàn chỉnh, đúng quy định
3. Rèn luyện tính tỉ mỉ, cẩn thận.

II. NỘI DUNG BÀI

- 1. Cách làm báo cáo.**
- 2. Các phương pháp thực hiện**
- 3. Viết báo cáo và trình bày báo cáo**

D. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN MÔ ĐUN

I. Phòng học chuyên môn hóa, nhà xưởng

- Thực tập tại các khách sạn hoặc các khu resort, homestay.
- Thực tập tại các công ty du lịch, khu vui chơi giải trí, các doanh nghiệp du lịch có sử dụng tiếng Anh.
- Thực tập tại các văn phòng của các công ty lữ hành hoặc các trung tâm văn hóa, du lịch.

II. Trang thiết bị máy móc

1. Máy chiếu, máy tính kết nối mạng.
2. Các loại thiết bị máy tính; hệ điều hành, các phần mềm ứng dụng.

III. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu

1. Nội dung thực tập, đề cương thực tập
2. Tài liệu tham khảo

IV. Các điều kiện khác: Không

E. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

I. Nội dung

1. Kiến thức

- Khái quát vị trí việc làm tại cơ sở thực tập mà người học đến thực tập; vai trò, vị trí nghề nghiệp có thể đảm nhận sau tốt nghiệp.

- Khái quát những kiến thức cơ bản trong quá trình thực tập (tùy theo từng vị trí thực tập).

- Cách chuẩn bị tài liệu, tài nguyên, thiết bị, dụng cụ, các nội dung liên quan phục vụ cho thực tập.

- Cách trình bày báo cáo, qui trình, các thông số về font, size..

2. Kỹ năng

Đánh giá tùy theo vị trí thực tập sẽ đánh giá phù hợp, gồm các nội dung sau đây:

- Xử lý được các sự cố liên quan đến nghiệp vụ lễ tân, văn phòng ở các khách sạn, homestay, nhà hàng hoặc các khu resort từ thực tiễn.

- Xây dựng và thực hiện được các quy trình giới thiệu, tư vấn bán các dịch vụ sản phẩm du lịch

- Sử dụng thành thạo các thiết bị phần mềm và cơ sở hạ tầng để thực hiện công việc thực tập

- Quan hệ và tư vấn khách hàng; phân tích yêu cầu khách hàng.

3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Đánh giá ý thức, tổ chức, chấp hành nội quy tại đơn vị thực tập.

II. Phương pháp

Thực hiện theo Điều 8, Quyết định số 945/QĐ-CDKT ngày 23/7/2024 của Hiệu trưởng trường Cao đẳng Kon Tum về ban hành quy định thực hành, thực tập trong đào tạo trình độ trung cấp, trình độ cao đẳng Giáo dục nghề nghiệp. Cụ thể: Kết quả mô đun được đánh giá gồm 2 phần:

- Phiếu đánh giá kết quả thực tập tại cơ sở do cơ sở thực tập đánh giá (ĐGKQTT).

- Báo cáo thực tập do nhà giáo nhà trường đánh giá (BCTT).
- Điểm tổng kết mô đun: Là điểm ĐGKQTT x 0.4 + BCTT x 0.6.

F. HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN MÔ ĐUN

I. Phạm vi áp dụng mô đun

Chương trình môn học Thực tập tại cơ sở được sử dụng đào tạo trình độ trung cấp ngành, nghề Tiếng Anh du lịch.

II. Hướng dẫn về phương pháp giảng dạy, học tập môn học

1. Đối với nhà giáo

- Nhà giáo hướng dẫn định hướng cho người học tiếp cận cơ sở thực tập, lựa chọn vị trí thực tập; phương pháp tìm hiểu, thu thập thông tin, số liệu phục vụ thực tập và phương pháp làm việc tại nơi thực tập.

- Khi thực tập, nhà giáo hướng dẫn phối hợp với các cán bộ nơi thực tập hướng dẫn cho người học.

- Nhà giáo cần có kiểm tra định kỳ để chỉnh sửa, định hướng cho người học trong quá trình thực tập.

2. Đối với người học

Thực hiện nghiêm túc nội quy tại cơ sở thực tập; an toàn lao động tại nơi thực tập; hoàn thiện nội dung, quy trình thực tập theo vị trí thực tập đã chọn.

III. Những trọng tâm cần chú ý

- Tiếp nhận và xử lý các yêu cầu của khách hàng
- Quan hệ và tư vấn khách hàng.
- Điều phối tour trong công ty du lịch lữ hành, phòng vé, các khu vui chơi giải trí, nhân viên bán hàng.
- Hướng dẫn viên du lịch tại điểm.
- Thực hiện các công việc của lễ tân, nhân viên văn phòng ở các khách sạn, homestay hoặc các khu resort.

- Tư vấn giới thiệu, bán các sản phẩm dịch vụ du lịch cho khách.
- Phục vụ khách trong thời gian lưu trú.
- Kiểm tra, đánh giá sản phẩm sau khi hoàn thiện.
- Báo cáo thực tập.
- Nội quy cơ sở thực tập, ý thức chấp hành nội quy, an toàn lao động.

IV. Tài liệu tham khảo

1. Business tSoMaI. How to write a business report: Victoria University of Wellington; 2017.
2. Trà ĐT. Hướng dẫn cách viết báo cáo thực tập hoàn chỉnh. 2021.
3. TS Quách Tuấn Ngọc. Cách viết báo cáo khoa học, đề tài tốt nghiệp: Bộ giáo dục; 2000.
4. Quyết định số 945/QĐ-CĐKT ngày 23/7/2024 của Hiệu trưởng trường Cao đẳng Kon Tum về ban hành quy định thực hành, thực tập trong đào tạo trình độ trung cấp, trình độ cao đẳng Giáo dục nghề nghiệp.

CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC

Tên môn học: Văn hóa văn minh (Civilization)

Mã môn học: 512820852

Thời gian thực hiện môn học: 45 giờ (lý thuyết: 13 giờ; thảo luận, bài tập: 0 giờ; thực hành, thí nghiệm: 29 giờ; kiểm tra: 2 giờ; thi: 1 giờ)

A. VỊ TRÍ, TÍNH CHẤT CỦA MÔN HỌC

I. Vị trí: là môn học chuyên ngành trong chương trình đào tạo ngành, nghề Tiếng Anh du lịch trình độ trung cấp.

II. Tính chất: Là môn học tự chọn.

B. MỤC TIÊU MÔN HỌC

I. Yêu cầu về kiến thức

1. Mô tả tổng quan kiến thức về Vương quốc Anh.
2. Trình bày được những nét đặc trưng trong văn hóa Anh, hệ thống chính trị, xã hội và giáo dục của Anh,
3. Liệt kê và giải thích được các phong tục, tập quán, lễ hội chính của Anh.
4. Phân tích, so sánh và đối chiếu giữa văn hóa, văn minh Anh với văn hóa, văn minh Việt Nam.

II. Yêu cầu về kỹ năng

1. Phát triển kỹ năng trình bày, thuyết trình, làm việc nhóm.
2. Phát triển các kỹ năng giao tiếp.

III. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

1. Người học có ý thức tìm hiểu về văn hóa Anh, tôn trọng văn hóa Anh, biết tiếp thu tinh hoa văn hóa Anh để làm giàu cho vốn văn hóa truyền thống Việt.

2. Có ý thức tự giác trong học tập và nghiên cứu; có phương pháp học tập tích cực, trau dồi kiến thức.

C. NỘI DUNG MÔN HỌC

NỘI DUNG TỔNG QUÁT VÀ PHÂN BỐ THỜI GIAN

Số TT	Tên bài, mục	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành, thí nghiệm	Thi/Kiểm tra
1	Unit 1: Country and people 1. Geographically speaking 2. Politically speaking 3. The four nations 4. The dominance of England 5. National loyalties	6	2	0	4	
2	Unit 2: Geography 1. Climate 2. Land and settlement 3. The environment and pollution 4. London	6	2	0	4	

Số TT	Tên bài, mục	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành, thí nghiệm	Thi/ Kiểm tra
	5. England 6. Scotland 7. Wales 8. Northern Ireland					
3	Unit 3: Attitudes 1. Stereotype and change 2. English versus British 3. A multicultural society 4. Conservatism 5. Being different 6. Love nature, love animals 7. Public-spiritedness and amateurism 8. Formality and informality 9. Privacy and sex Test	7	2	0	4	1

Số TT	Tên bài, mục	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành, thí nghiệm	Thi/ Kiểm tra
4	Unit 4: Political life 1. Public attitude to politics 2. The style of democracy 3. The constitution 4. The style of politics 5. The party system 6. The modern situation	6	2	0	4	
5	Unit 5: Education 1. Historical background 2. Modern times: the education debates 3. Style 4. School life 5. Public exams 6. Education beyond sixteen Test	7	2	0	4	1

Số TT	Tên bài, mục	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành, thí nghiệm	Thi/ Kiểm tra
6	Unit 6: The Housing 1. Houses, not flat 2. Private property and publish property 3. The important of ‘home’ 4. Individuality and conformity 5. Interiors: the importance of cosiness 6. Owning and renting, homelessness, future	6	2	0	4	
7	Unit 7: Holidays and special occasions 1. Traditional seaside holidays 2. Modern holidays 3. Christmas 4. New Year 5. Other notable unusual occasions	6	1	0	5	

Số TT	Tên bài, mục	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành, thí nghiệm	Thi/ Kiểm tra
8	Final test	1				1
	Cộng	45	13	0	29	3

NỘI DUNG CHI TIẾT

UNIT 1: COUNTRY AND PEOPLE (1)

(Thời gian: 6 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày tổng quan về nước Anh, đôi nét về England, Wales, Scotland và Northern Ireland, sự thống trị và lòng trung thành của quốc gia.
2. So sánh đối chiếu với tổng quan đất nước Việt Nam; cải thiện kỹ năng đọc hiểu.
3. Có tinh thần học tập và nghiên cứu trau dồi kiến thức văn hóa Anh-Việt.

II. NỘI DUNG

1. Geographically speaking
2. Politically speaking
3. The four nations
4. The dominance of England
5. National loyalties

UNIT 2: GEOGRAPHY (1)**(Thời gian: 6 giờ)****I. MỤC TIÊU**

1. Mô tả được thời tiết, đất đai và sự định cư của vương quốc Anh; phân biệt môi trường và sự ô nhiễm của nước Anh nói chung, một số vùng miền như London, England, Scotland, Wales, Northern Ireland; mở rộng vốn từ địa lý, môi trường
2. Phân tích, so sánh đối chiếu với địa lý Việt Nam; cải thiện kỹ năng đọc hiểu, giao tiếp.
3. Tích cực hợp tác trong học tập, thảo luận nhóm để tự nâng cao trình độ nghề nghiệp.

II. NỘI DUNG

1. Climate
2. Land and settlement
3. The environment and pollution
4. London
5. England
6. Scotland
7. Wales

UNIT 3: ATTITUDES (1)**(Thời gian: 7 giờ)****I. MỤC TIÊU**

1. Mô tả con người Anh quốc về khuôn mẫu và những thay đổi, một xã hội đa văn hóa, chủ nghĩa bảo thủ, yêu thiên nhiên, động vật, ...; phân tích và so sánh quan điểm của người Anh với dân tộc Việt Nam.

2. Cải thiện kỹ năng giao tiếp và thuyết trình.
3. Tích cực hợp tác trong học tập, có ý thức sử dụng các kiến thức đã học để tự nâng cao trình độ bản thân và làm việc hiệu quả.

II. NỘI DUNG

- 1. Stereotype and change**
- 2. English versus British**
- 3. A multicultural society**
- 4. Conservatism**
- 5. Being different**
- 6. Love nature, love animals**
- 7. Public-spiritedness and amateurism**
- 8. Formality and informality**
- 9. Privacy and sex**

UNIT 4: POLITICAL LIFE (1)

(Thời gian: 6 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Mô tả được thái độ của công chúng đối với chính trị, phong cách dân chủ và phong cách chính trị, hiến pháp, hệ thống đảng cũng như tình hình hiện đại của nước Anh; mở rộng vốn từ về hệ thống chính trị. So sánh và đối chiếu các tổ chức của chính phủ Anh với chính phủ Việt Nam
2. Cải thiện kỹ năng thuyết trình và nói trước đám đông.
3. Có quan điểm lập trường vững vàng về các vấn đề chính trị.

II. NỘI DUNG

- 1. Public attitude to politics**
- 2. The style of democracy**
- 3. The constitution**
- 4. The style of politics**
- 5. The party system**
- 6. The modern situation**

UNIT 5: EDUCATION (1)

(Thời gian: 7 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày về hệ thống giáo dục của nước Anh, liệt kê mô hình đào tạo các cấp của nước Anh, Mô tả, phân tích và so sánh hệ thống giáo dục của nước Anh với Việt Nam;
2. Phát triển kỹ năng nói trước đám đông và thuyết phục người khác tham gia học tập ở trình độ phù hợp để phát triển bản thân.
3. Có ý thức và nhận thức trong học tập nâng cao trình độ bản thân.

II. NỘI DUNG

- 1. Historical background**
- 2. Modern times: the education debates**
- 3. Style**
- 4. School life**
- 5. Public exams**
- 6. Education beyond sixteen**

UNIT 6: THE HOUSING (1)**(Thời gian: 6 giờ)****I. MỤC TIÊU**

1. Trang bị kiến thức về tình trạng nhà cửa ở Anh; tầm quan trọng của nhà; các loại nhà đặc trưng ở Anh; mở rộng vốn từ về nhà cửa.

2. Lựa chọn loại nhà ở phù hợp với nhu cầu cá nhân. Cải thiện kỹ năng đọc hiểu, giao tiếp.

3. Có tinh thần làm việc cặp nhóm, tự tin trong giao tiếp.

II. NỘI DUNG**1. Houses, not flat****2. Private property and public property****3. The importance of 'home'****4. Individuality and conformity****5. Interiors: the importance of coziness****6. Owning and renting, homelessness, future****UNIT 7: HOLIDAYS AND SPECIAL OCCASIONS (1)****(Thời gian: 7 giờ)****I. MỤC TIÊU**

1. Mô tả được một số lễ hội đặc trưng ở nước Anh. Phân tích và so sánh các lễ hội ở Anh với Việt Nam

2. Nâng cao kỹ năng thuyết trình và giới thiệu một số lễ hội đặc biệt của nước Anh.

3. Quan tâm và yêu thích nền văn hóa Anh, có lối ứng xử tốt hơn trong giao tiếp.

II. NỘI DUNG

1. Traditional seaside holidays

2. Modern holidays

3. Christmas

4. New Year

5. Other notable unusual occasions

D. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN MÔN HỌC

I. Phòng học chuyên môn hóa/nhà xưởng: Người học được học trong lớp hoặc phòng Lab.

II. Trang thiết bị máy móc: Máy tính, projector, loa, TV

III. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu: Giáo trình, tài liệu tham khảo

IV. Các điều kiện khác:

E. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

I. Nội dung: Đánh giá thông qua bài kiểm tra trắc nghiệm và tự luận, người học cần đạt các yêu cầu sau:

1. Yêu cầu về kiến thức: Hiểu biết tổng quan về đất nước và con người Anh Quốc, hệ thống chính trị, xã hội, giáo dục, các phong tục, tập quán, lễ hội của Anh.

2. Yêu cầu về kỹ năng: Đánh giá kỹ năng của người học thông qua các bài tập trắc nghiệm và tự luận.

3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm: Đánh giá trong quá trình học tập cần đạt các yêu cầu sau:

- Có tài liệu bắt buộc, vở ghi chép và làm bài tập.

- Người học tham dự ít nhất 80% thời gian học các bài lý thuyết, đầy đủ các bài thực hành, thảo luận, bài tập. Trung bình điểm kiểm tra thường xuyên và kiểm tra định kỳ từ 5.0 trở lên đối với thang điểm 10.

II. Phương pháp

1. Kiểm tra thường xuyên và định kỳ

- Đối với kiểm tra, đánh giá thường xuyên, nhà giáo thiết kế câu hỏi theo mức độ nhận thức (trắc nghiệm khách quan, viết, vấn đáp...) để thực hiện kiểm tra, đánh giá ngay trong quá trình giảng dạy và được ghi vào giáo án.

- Đối với kiểm tra, đánh giá định kỳ:

Số bài kiểm tra: 02

+ Bài kiểm tra số 1:

Hình thức kiểm tra: Trắc nghiệm và tự luận

Thời gian kiểm tra: 45 phút

+ Bài kiểm tra số 2:

Hình thức kiểm tra: Thuyết trình

Thời gian kiểm tra: 5 – 7 phút/thí sinh

Đề kiểm tra, đáp án và công cụ kiểm tra, đánh giá định kỳ phải được trình bày/đính kèm trong giáo án.

2. Thi kết thúc mô đun

- Hình thức thi: Trắc nghiệm và tự luận

- Thời gian thi: 60 phút

- Thời gian hoàn thành ngân hàng đề thi: Học kỳ IV của chương trình đào tạo hoặc theo kế hoạch của Phòng Khảo thí và Quản lý chất lượng (nếu có).

- Đề thi kết thúc mô đun được xây dựng theo Quy định về xây dựng, quản lý và sử dụng ngân hàng đề thi hiện hành và phải thể hiện rõ nội dung đề thi nhằm kiểm tra, đánh giá mục tiêu/chuẩn đầu ra nào trong chương trình mô đun.

F. HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN MÔN HỌC

I. Phạm vi áp dụng môn học

Chương trình môn học Văn hóa văn minh (Civilization) được sử dụng để giảng dạy cho người học ngành, nghề Tiếng Anh du lịch, trình độ trung cấp của Trường Cao đẳng Kon Tum.

II. Hướng dẫn về phương pháp giảng dạy, học tập môn học

1. Đối với nhà giáo

Nhà giáo cần thiết kế các hoạt động phù hợp với nội dung bài học và yêu cầu người học tự nghiên cứu nhiều ở nhà thông qua việc giao cho người học các bài tập làm theo nhóm và trình bày trước lớp.

2. Đối với người học

- Phải chuẩn bị bài và hoàn thành các nhiệm vụ được nhà giáo giao về nhà trước khi đến lớp (2, 3).

- Tích cực tham gia các hoạt động được tổ chức trong lớp học để rèn luyện các kỹ năng và nâng cao năng lực ngôn ngữ.

- Luyện tập theo cặp hoặc theo nhóm và thuyết trình trước lớp.

3. Đối với giáo trình

Do yêu cầu về thời lượng dành cho môn học nên chỉ có 7 đơn vị bài học trong giáo trình được đưa vào chương trình môn học. Các đơn vị bài học còn lại người học tự học ở nhà và có thể trao đổi với nhà giáo khi cần giúp đỡ.

III. Những trọng tâm cần chú ý

Môn học Văn hóa văn minh chú trọng phát triển năng lực ngôn ngữ cho người học nên cần quan tâm đến các hoạt động tích hợp để phát triển kỹ năng.

IV. Tài liệu tham khảo

1. James O’Driscoll. Britain for Learners of English. Oxford: Nhà xuất bản Oxford; 2009.
2. McDowall. Britain in Close-up: An In-depth Study of the Changing Face of Contemporary Britain. London: London: Longman; 2008.
3. Dương Lâm Anh, Thái Thị Ngọc Liên. British Culture. Hà Nội: Nhà xuất bản Giáo dục; 2003.

CHƯƠNG TRÌNH MÔN HỌC

Tên môn học: Giao thoa văn hóa (Across cultures)

Mã môn học: 512820492

Thời gian thực hiện môn học: 45 giờ (lý thuyết: 13 giờ; thực hành, thí nghiệm: 29 giờ; kiểm tra: 2 giờ; thi: 1 giờ).

A. VỊ TRÍ, TÍNH CHẤT CỦA MÔN HỌC

I. Vị trí

Là môn học tự chọn trong chương trình đào tạo ngành, nghề Tiếng Anh du lịch trình độ trung cấp.

II. Tính chất

Môn học Giao thoa văn hóa kết hợp giữa kiến thức về ngôn ngữ và văn hóa, giúp học viên hiểu sâu hơn về sự đa dạng văn hóa trong giao tiếp và công việc hàng ngày. Điều này đặc biệt quan trọng trong lĩnh vực du lịch, nơi các tương tác giữa các nền văn hóa khác nhau diễn ra thường xuyên.

B. MỤC TIÊU MÔN HỌC

I. Yêu cầu về kiến thức

1. Trình bày được khái niệm cơ bản về văn hóa và giao thoa văn hóa, bao gồm sự khác biệt văn hóa và những yếu tố ảnh hưởng đến giao tiếp liên văn hóa.

2. Phân tích những khác biệt về tập quán, lối sống, phong tục và thái độ giữa các nền văn hóa khác nhau.

3. Mô tả yếu tố văn hóa bản địa và giới thiệu văn hóa Việt Nam một cách hiệu quả đến du khách nước ngoài.

II. Yêu cầu về kỹ năng

1. Phát triển kỹ năng giao tiếp liên văn hóa, từ đó người học có thể điều chỉnh cách nói chuyện, hành vi và thái độ để phù hợp với những khác biệt văn hóa.

2. Xử lý thành thạo các tình huống liên quan đến xung đột văn hóa hoặc hiểu lầm trong quá trình giao tiếp với khách quốc tế.

3. Thực hành kỹ năng lắng nghe và tương tác hiệu quả với du khách từ nhiều nền văn hóa, bao gồm việc xử lý các yêu cầu đặc thù của từng nhóm khách hàng dựa trên nền tảng văn hóa của họ.

4. Sử dụng các chiến lược để quảng bá văn hóa Việt Nam một cách thân thiện và phù hợp với từng nhóm khách quốc tế.

III. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

1. Có khả năng tự chủ trong việc thích ứng nhanh chóng với các tình huống giao tiếp liên văn hóa không dự đoán trước trong môi trường làm việc du lịch.

2. Chịu trách nhiệm trong việc bảo đảm sự hài lòng của khách hàng quốc tế thông qua việc xử lý tình huống giao thoa văn hóa một cách chuyên nghiệp và phù hợp.

3. Tự tin và độc lập trong việc ra quyết định liên quan đến việc giao tiếp với du khách từ các nền văn hóa khác nhau, đồng thời chịu trách nhiệm về kết quả của các quyết định đó.

4. Tự giác nâng cao hiểu biết và kỹ năng về giao thoa văn hóa trong suốt quá trình làm việc, đồng thời chia sẻ và hỗ trợ đồng nghiệp trong việc quản lý các tình huống liên quan đến khác biệt văn hóa.

5. Tự hào về văn hóa Việt Nam và tôn trọng nền văn hóa của các quốc gia khác.

C. NỘI DUNG MÔN HỌC

NỘI DUNG TỔNG QUÁT VÀ PHÂN BỐ THỜI GIAN

Số TT	Tên chương, mục	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành, thí nghiệm	Thi/ Kiểm tra
1	Module 1: Everyday life 1. Two ordinary days 2. Home swap 3. Modern families 4. What's in your basket? 5. Time out 6. English everywhere: South Africa 7. Language & Culture: Diana's day.	7	3	4	0	
2	Module 2: Habitats and homelands 1. Four nations 2. British Islands 3. The seven natural wonders of America 4. Climate extremes 5. Town ... and country	7	2	5	0	

Số TT	Tên chương, mục	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành, thí nghiệm	Thi/ Kiểm tra
	6. Soundtrack: A world of music 7. Language & Culture: Old or new, big or small, Oxford's got it all!					
3	Module 3: Links with the past 1. England: a historical tour 2. Britain's colonial past 3. The British at war 4. History at the movies 5. The USA: making the news in the 20 th century 6. English everywhere: Jamaica 7. Language and culture: A short history of Australia	7	2	5	0	
4	Test 1					1
5	Module 4: States and systems					

Số TT	Tên chương, mục	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành, thí nghiệm	Thi/ Kiểm tra
	1. UK parliament: tradition ... and change 2. The ups and downs of the British monarchy 3. The land of the free 4. US law: show business ... and big business 5. National celebrations 6. Soundtrack: Protest songs 7. Language Culture: The US government	7	2	5	0	
6	Module 5: Education 1. Too much too young? 2. Students at home ... and abroad 3. High school culture 4. Cyber High 5. Star pupils 6. English everywhere: Canada and Wales	7	2	5	0	

Số TT	Tên chương, mục	Thời gian (giờ)				
		Tổng số	Lý thuyết	Bài tập, thảo luận	Thực hành, thí nghiệm	Thi/ Kiểm tra
	7. Language & Culture: Choices, choices					
7	Test 2					1
8	Module 7: Sport and Leisure 1. The Friendly Games 2. Extreme sports 3. Mall rats 4. Popular television 5. Holidays 6. English everywhere: Australia 7. Language & Culture: Fitz Gym	7	2	5	0	
9	Final Test	1				1
	Cộng	45	13	29	0	3

NỘI DUNG CHI TIẾT

MODULE 1: EVERYDAY LIFE (1)

(Thời gian: 6 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Trình bày và so sánh cuộc sống hàng ngày, gia đình, hoạt động giải trí,.. ở các quốc gia Anh, Mỹ và Úc.
2. Phát triển kỹ năng đọc và các kỹ năng giao tiếp khác.
3. Tích cực hoạt động theo nhóm, tổ chức thảo luận tại lớp và các hoạt động ngoại khóa được giao.

II. NỘI DUNG

- 1. Two ordinary days**
- 2. Home swap**
- 3. Modern families**
- 4. What's in your basket?**
- 5. Time out**
- 6. English everywhere: South Africa**
- 7. Language & Culture: Diana's day.**

MODULE 2: HABITATS AND HOMELANDS (1)

(Thời gian: 6 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. Mô tả được đặc điểm địa lý, khí hậu, các kì quan ở các quốc gia nói Tiếng Anh
2. Phát triển kỹ năng đọc, trình bày, so sánh, phản biện vấn đề trước tập thể.
3. Có ý thức tích cực hoạt động theo nhóm, tổ chức thảo luận tại lớp và các hoạt động ngoại khóa.

II. NỘI DUNG

- 1. Four nations**
- 2. British Islands**
- 3. The seven natural wonders of America**

4. Climate extremes**5. Town ... and country****6. Soundtrack: A world of music****7. Language & Culture: Old or new, big or small, Oxford's got it all!****MODULE 3: LINKS WITH THE PAST (1)****(Thời gian: 06 giờ)****I. MỤC TIÊU**

1. Liên kết và so sánh quá khứ và hiện tại tại các đặc điểm văn hóa, lịch sử, nghệ thuật ở các quốc gia Anh, Mỹ và Úc.
2. Phát triển kỹ năng đọc và các kỹ năng giao tiếp khác.
3. Tích cực hoạt động theo nhóm, tổ chức thảo luận tại lớp và các hoạt động ngoại khóa được giao.

II. NỘI DUNG**1. England: a historical tour****2. Britain's colonial past****3. The British at war****4. History at the movies****5. The USA: making the news in the 20th century****6. English everywhere: Jamaica****7. Language and culture: A short history of Australia****MODULE 4: STATES AND SYSTEMS (1)****(Thời gian: 06 giờ)****I. MỤC TIÊU**

1. Liệt kê, so sánh và phân biệt hệ thống chính trị, luật và các ngày quốc lễ ở các quốc gia và khu vực trực thuộc Anh, Mỹ.

2. Phát triển kỹ năng đọc, so sánh, trình bày các lĩnh vực về văn hóa và chính trị.

3. Tích cực hoạt động ngoại khóa, khả năng tự học, phân tích tổng hợp và so sánh với Việt Nam.

II. NỘI DUNG

1. UK parliament: tradition ... and change

2. The ups and downs of the British monarchy

3. The land of the free

4. US law: show business ... and big business

5. National celebrations

6. Soundtrack: Protest songs

7. Language Culture: The US government

MODULE 5: EDUCATION (1)

(Thời gian: 06 giờ)

I. MỤC TIÊU

1. So sánh, phân tích nền giáo dục của Anh, Mỹ, Canada.

2. Phát triển kỹ năng đọc, phản biện về việc giáo dục sớm hay du học nước ngoài, học trực tuyến

3. Tích cực hoạt động theo nhóm, tổ chức thảo luận tại lớp và các hoạt động ngoại khóa được giao.

II. NỘI DUNG

1. Too much too young?

2. Students at home ... and abroad

3. High school culture

4. Cyber High

5. Star pupils**6. English everywhere: Canada and Wales****7. Language & Culture: Choices, choices****MODULE 7: SPORTS AND LEISURE (1)****(Thời gian: 06 giờ)****I. MỤC TIÊU**

1. Liệt kê được các hoạt động thể thao và giải trí chương trình truyền hình ở các quốc gia Anh, Mỹ, Úc
2. Phát triển kỹ năng đọc và các kỹ năng giao tiếp khác.
3. Tích cực tham gia các hoạt động thể dục thể thao và giải trí lành mạnh.

II. NỘI DUNG**1. The Friendly Games****2. Extreme sports****3. Mall rats****4. Popular television****5. Holidays****6. English everywhere: Australia****7. Language & Culture: Fitz Gym****D. ĐIỀU KIỆN THỰC HIỆN MÔN HỌC**

I. Phòng học chuyên môn hóa/nhà xưởng: Phòng học đảm bảo tiêu chuẩn giáo dục nghề nghiệp.

II. Trang thiết bị máy móc: Máy tính xách tay, máy chiếu, màn chiếu gắn cố định.

III. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu: Tài liệu giảng dạy, tài liệu học tập, giáo trình, tài liệu tham khảo; bảng phấn, phấn, giấy, bút.

IV. Các điều kiện khác: wifi.

E. NỘI DUNG VÀ PHƯƠNG PHÁP ĐÁNH GIÁ

I. Nội dung

1. Yêu cầu về kiến thức

- Trình bày được các thuật ngữ, từ vựng về các nghề, dịch vụ trong lĩnh vực nhà hàng, khách sạn

- Người học đạt được các mục tiêu bài học theo từng bài, nhận biết được những khác biệt về tập quán, phong tục, hành vi giữa các nền văn hóa khác nhau và hiểu rõ tầm quan trọng của việc thích ứng văn hóa trong công việc giao tiếp với du khách quốc tế.

- Ứng dụng kiến thức về văn hóa Việt Nam và giới thiệu, quảng bá văn hóa đất nước một cách hiệu quả, đồng thời có sự hiểu biết sâu sắc về các nền văn hóa lớn trên thế giới (như văn hóa phương Tây, châu Á, và châu Phi).

2. Yêu cầu về kỹ năng

- Thực hiện các quy trình nhận đặt phòng, đăng ký khách sạn, phục vụ khách lưu trú, thanh toán và trả phòng theo tiêu chuẩn quy định.

- Phát triển các kỹ năng kỹ năng giao tiếp với khách hàng từ nhiều nền văn hóa khác nhau, biết cách điều chỉnh giọng điệu, phong cách giao tiếp, và ngôn ngữ cơ thể phù hợp với từng đối tượng khách hàng quốc tế. Đánh giá kỹ năng của người học thông qua các bài tập đóng vai, thực hành 1 nghiệp vụ theo yêu cầu hoặc thuyết trình.

- Rèn luyện tác phong, đạo đức nghề nghiệp.

- Có kỹ năng biết lắng nghe và thấu hiểu các nhu cầu văn hóa của du khách, từ đó điều chỉnh hành vi và cách phục vụ để tạo cảm giác thoải mái và thấu hiểu cho khách hàng.

3. Mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Tự tin và tự chủ khi tiếp xúc với khách hàng quốc tế, biết cách ra quyết định nhanh chóng và phù hợp trong các tình huống giao thoa văn hóa.

- Có năng lực tự định hướng, tự học tập, tích lũy kiến thức, kinh nghiệm để nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ, thích nghi với các môi trường làm việc khác nhau.

- Có khả năng chịu trách nhiệm với các quyết định và hành động của mình khi xử lý các tình huống liên quan đến xung đột văn hóa hoặc hiểu lầm. Đồng thời, họ cần biết nhận lỗi và điều chỉnh nếu cần thiết.

- Chủ động nâng cao kiến thức về văn hóa và kỹ năng giao tiếp liên văn hóa sau khi hoàn thành môn học, luôn sẵn sàng học hỏi từ kinh nghiệm thực tế và phản hồi từ khách hàng.

II. Phương pháp

1. Kiểm tra thường xuyên và định kỳ

- Đối với kiểm tra, đánh giá thường xuyên:

+ Hình thức kiểm tra: Đánh giá người học thông qua kiểm tra đóng vai, vấn đáp, thảo luận trong giờ học. Thời gian làm bài bằng hoặc dưới 30 phút.

+ Thực hiện kiểm tra, đánh giá ngay trong quá trình giảng dạy và được ghi vào giáo án.

- Đối với kiểm tra, đánh giá định kỳ:

Số bài kiểm tra: 02

+ Bài kiểm tra số 1:

Hình thức kiểm tra: Trắc nghiệm và tự luận

Thời gian kiểm tra: 45 phút

+ Bài kiểm tra số 2:

Hình thức kiểm tra: Thuyết trình

Thời gian kiểm tra: 5 – 7 phút/thí sinh

Đề kiểm tra, đáp án và công cụ kiểm tra, đánh giá định kỳ phải được trình bày/đính kèm trong giáo án.

2. Thi kết thúc mô đun

- Hình thức thi: Trắc nghiệm + tự luận.
- Thời gian thi: 60 phút.
- Thời gian hoàn thành ngân hàng đề thi: Học kỳ IV của chương trình đào tạo hoặc theo kế hoạch của Phòng Khảo thí và Quản lý chất lượng (nếu có).
- Đề thi kết thúc môn học được xây dựng theo Quy định về xây dựng, quản lý và sử dụng ngân hàng đề thi hiện hành và phải thể hiện rõ nội dung đề thi nhằm kiểm tra, đánh giá mục tiêu/chuẩn đầu ra nào trong chương trình môn học.

3. Đánh giá mức độ tự chủ và trách nhiệm

- Nhà giáo đánh giá người học về: mức độ chủ động tìm hiểu kiến thức, bài tập thảo luận nhóm; khả năng tiếp thu kiến thức, ứng dụng kỹ năng trong học tập môn học; mức độ ý thức trách nhiệm, trung thực trong học tập và kiểm tra, đánh giá.
- Xây dựng nội dung kiểm tra, đánh giá theo hướng tiếp cận năng lực người học lồng ghép các nội dung đánh giá mức độ tự chủ và trách nhiệm trong lượng giá cuối bài học được ghi trong giáo án.

F. HƯỚNG DẪN THỰC HIỆN MÔN HỌC

I. Phạm vi áp dụng môn học: Giao thoa văn hóa được sử dụng để giảng dạy cho người học ngành, nghề tiếng Anh du lịch trình độ trung cấp.

II. Hướng dẫn về phương pháp giảng dạy, học tập môn học

1. Đối với nhà giáo

Đây là môn học gắn liền với liên hệ kiến thức thực tiễn xã hội nên nhà giáo cần áp dụng Phương pháp thuyết trình, đóng vai, phản biện, ... vào trong giảng dạy nhằm gây được hứng thú cho người học, làm cho người học chủ động, tích cực tiếp thu kiến thức nhằm đạt được mục tiêu của môn học.

2. Đối với người học

- Tham gia ít nhất 80% thời gian học tập và các điều kiện khác của môn học.
- Điểm trung bình chung các điểm kiểm tra đạt từ 5,0 điểm trở lên theo thang điểm 10.
- Đọc, nghiên cứu tài liệu và hoàn thành các nhiệm vụ được nhà giáo giao về nhà trước khi đến lớp (2, 3).
- Tích cực tham gia các hoạt động được nhà giáo tổ chức trong lớp học để rèn luyện các kỹ năng và nâng cao năng lực ngôn ngữ.

III. Những trọng tâm cần chú ý

Môn học Giao thoa văn hóa chú trọng phát triển năng lực ngôn ngữ, phân biệt, xử lý tình huống cho người học nên cần quan tâm đến các hoạt động tích hợp để phát triển kỹ năng.

IV. Tài liệu

1. Sharman E. Across Cultures. England: Pearson Education Limited; 2006.
2. Eckhard Fiedler RJM, Norman Risch. America in close-up: Longman Group UK Limited 2001.
3. Dowall DM. Britain in close-up: Pearson Education Limited; 2008.