

CHƯƠNG TRÌNH MÔ ĐUN

Tên mô đun: LÝ THUYẾT TỔNG HỢP NGHỀ NGHIỆP

Mã số mô đun: TNN02

Thời gian mô đun: 15 giờ ; (Lý thuyết: 5 giờ; Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập kiểm tra: 10 giờ)

I. Vị trí, tính chất của mô đun

- Vị trí : Học sau các mô đun, môn học Tiếng Anh xuất nhập khẩu, Thư tín thương mại, Tiếng Anh Du lịch, Tiếng Anh Nhà hàng khách sạn
- Tính chất: Cung cấp kiến thức về Tiếng Anh thương mại xuất nhập khẩu và Tiếng Anh kinh doanh du lịch

II. Mục tiêu mô đun

- Kiến thức:

- + Hiểu biết từ vựng, tình huống đến chứng từ vận tải đường biển, đơn đặt hàng, chứng từ xuất nhập khẩu, chứng từ vận chuyển, thanh toán quốc tế;
- + Hiểu rõ cấu trúc, cách trình bày, quy trình vận chuyển gửi nhận hàng hóa, thủ tục hải quan.
- + Hiểu biết từ vựng, tình huống kinh tế ở các lĩnh vực khác nhau trong giao tiếp thương mại quốc tế thông qua sách, các bài báo Financial Times, tạp chí;
- + Hiểu rõ các cấu trúc, cách trình bày, nội dung và văn phong của đa số các thể loại thư tín thương mại thông dụng bao gồm thư tay, fax, thư điện tử, thư xin việc
- + Hiểu biết những khái niệm công việc quản lý nhà hàng khách sạn;
- + Nhận thức được vai trò của từng bộ phận làm việc trong lĩnh vực quản lý nhà hàng khách sạn từ bộ phận lễ tân, bàn, bar, buồng phòng, ...;
- + Hiểu biết toàn diện hoạt động tổ chức xử lý tình huống phát sinh trong quản lý nhà hàng khách sạn.
- + Hiểu biết những khái niệm cơ bản công việc du lịch bao gồm tổ chức chuyến đi, sắp xếp chuyến đi, thiết kế quảng cáo, hướng dẫn, điều hành chuyến đi
- + Nhận thức được vai trò của từng bộ phận làm việc trong lĩnh vực du lịch
- + Hiểu biết toàn diện hoạt động tổ chức chuyến đi du lịch từ lúc bắt đầu sắp xếp đến khi hoàn tất chuyến đi.

- Kỹ năng:

- + Giao tiếp trong kinh doanh xuất nhập khẩu;
- + Ứng dụng kiến thức đã học trong công việc kinh doanh xuất nhập khẩu.
- + Giao tiếp trong kinh doanh như trình bày, tham gia họp, đàm phán, điện thoại và sử dụng Anh văn trong giao tiếp xã hội;

- + Ứng dụng kiến thức đã học viết thư, thư điện tử theo đúng nội dung cấu trúc trong giao dịch thương mại đảm bảo độ chính xác cần thiết trong nội dung và văn phong.
 - + Biết tổ chức quản lý công việc kinh doanh quản lý nhà hàng khách sạn ở từng khu vực, bộ phận cụ thể.
 - + Sử dụng Anh văn hướng dẫn, tổ chức, điều hành chuyến đi;
 - + Biết tổ chức chuyến đi, thiết kế mẫu quảng cáo, tổ chức điều hành suốt chuyến đi, giải quyết than phiền của khách trong chuyến đi, hướng dẫn viên du lịch.
- Năng lực tự chủ và trách nhiệm:
- + Phát triển kỹ năng tự học để trang bị cho mình những kỹ năng ngôn ngữ;
 - + Hiểu tầm quan trọng của môn học trong ngành Tiếng Anh, trong cuộc sống và công việc tương lai;
 - + Yêu thích môn học và tự tin về kiến thức và kỹ năng đạt được qua học phần.

III. Nội dung mô đun:

1. Nội dung tổng quát và phân bổ thời gian:

Số TT	Tên bài	Thời gian (giờ)				Tài liệu tham khảo
		Tổng số	Lý thuyết	Thực hành, thí nghiệm, thảo luận, bài tập	Kiểm tra	
1	Bài 1: English for import and export	4	1	3		[1] [2]
2	Bài 2: Commercial Correspondence	4	1	3		[3] [4]
3	Bài 3: English for Restaurants and Hotels	4	1	3		[5] [6]
4	Bài 4: English for Tourism	3	2	1		[7] [8]
	Cộng	15	5	10		

Ghi chú: Thời gian kiểm tra được tích hợp giữa lý thuyết với thực hành được tính bằng giờ thực hành.

2. Nội dung chi tiết:

Bài 1. English for Import and Export

Thời gian: 4 giờ

1. Mục tiêu :

- Hiểu biết kiến thức liên quan dịch vụ hậu cần, dịch vụ vận tải.
- Vận dụng cấu trúc liên quan dịch vụ bán hàng trực tuyến giao tiếp về chủ đề.
- Hiểu biết về quản lý hàng trong kho, sự thu mua hàng hóa.
- Hiểu biết kiến thức liên quan lưu kho và quá trình lưu kho.
- Vận dụng cấu trúc gợi ý, đề nghị, đồng ý, xin ý kiến, mô tả quá trình lưu kho, thủ tục thanh toán
- Hiểu biết các phương thức vận chuyển, các loại hàng hóa vận chuyển và tầm quan trọng của chi phí năng lượng;
- Hiểu biết cách lập kế hoạch và sắp xếp các phương tiện vận tải;
- Hiểu biết kiến thức liên quan hàng hóa gửi vận chuyển, hướng dẫn gửi hàng, các kiểu phân phối hàng mới;
- Hiểu biết kiến thức liên quan các điều khoản kinh doanh quốc tế.
- Hiểu biết kiến thức liên quan các chứng từ trong dịch vụ vận chuyển hậu cần (vận tải đơn, tín dụng thư, ..)

2. Nội dung :

2.1. Logistics services

2.2. Inventory management

2.3. Transportation and distribution

2.4. INCOTERM and payment

2.5. Documentation and finance

Bài 2. Commercial Correspondence

Thời gian: 4 giờ

1. Mục tiêu :

- Có kiến thức về cách viết thư, fax và thư điện tử.
- Vận dụng được kỹ năng viết thư
- Có kiến thức về cách viết thư trả lời hỏi hàng gồm thư báo giá và thư chào hàng.
- Có kiến thức về cách viết thư đặt hàng, trả lời thư đặt hàng.
- Có kiến thức về viết thư khiếu nại và trả lời thư khiếu nại.
- Vận dụng được kỹ năng đọc lấy thông tin chi tiết, nhận biết dữ liệu từ bảng biểu.
- Có kiến thức về viết thư xin việc, quảng cáo tìm việc, CV, chấp nhận, từ chối công việc.

2. Nội dung :

2.1. Letters, Faxes, And Emails

2.2. Replies And Quotations

2.3. Orders

2.4. Complaints and adjustments

2.5. Personnel appointments

Bài 3. English for Restaurants and Hotels

Thời gian: 4 giờ

1. Mục tiêu :

- Hiểu biết từ vựng, cấu trúc câu sử dụng trong nhà hàng và khách sạn.
- Biết cách trả lời đặt bàn, xử lý các yêu cầu đặc biệt qua điện thoại, trả lời đặt bàn trước và không đặt bàn trước.
- Hiểu biết từ vựng, cấu trúc câu sử dụng trong nhà hàng và khách sạn.
- Biết cách chào đón khách, làm thủ tục nhận phòng và giới thiệu dịch vụ khách sạn.
- Biết cách giới thiệu các tiện nghi khi giới thiệu buồng phòng.
- Biết cách xử lý tình huống liên quan đến các dịch vụ trong khách sạn.
- Biết cách xử lý tình huống khi khách nhờ chỉ đường.
- Biết cách xử lý tình huống liên quan đến sắp xếp các chuyến tham quan, du lịch.
- Biết cách nhận đặt đồ uống/ món ăn và tư vấn chọn đồ uống/ món ăn.
- Biết cách phục vụ khách, xử lý các tình huống bên bàn ăn.
- Biết cách xử lý các tình huống khách phàn nàn.
- Biết cách xử lý các sự kiện lớn như hội nghị, hội họp, tiệc cưới.
- Biết cách xử lý các tình huống khẩn cấp hoặc khách hàng bị bệnh, bị thương.
- Biết cách giao tiếp khi thanh toán và làm thủ tục trả phòng.

2. Nội dung :

2.1. Taking restaurant and hotel reservations

2.2. Welcoming guests and checking in

2.3. Amenities

2.4. Requests for services

2.5. Directions

2.6. Tour planning

2.7. Taking beverage and food orders

2.8. During the meal

2.9. Problems and solutions

2.10. Business center/ Event planning

2.11. Emergencies

2.12. Presenting and paying the bill

Bài 4. English for Tourism

Thời gian: 3 giờ

1. Mục tiêu :

- Hiểu biết tổng quan về lĩnh vực hành du lịch, chuẩn bị cho chuyến đi bao gồm quy trình đặt vé máy bay, đặt chỗ khách sạn, hủy vé máy bay.
- Hiểu biết tổng quan về điều hành chuyến đi, nhân viên đại diện hướng dẫn tuyến điểm tại điểm đến.
- Vận dụng kiến thức về đàm phán, thương lượng, thông tin tư vấn về sức khỏe, địa điểm vui chơi, ăn uống, phí bồi dưỡng thực hành giao tiếp như người điều hành chuyến đi.
- Hiểu biết tổng quan về thủ tục, quy trình tại sân bay, lên máy bay, trong suốt chuyến bay, phương tiện tàu, xe, mướn xe.
- Hiểu biết tổng quan về trung tâm thông tin dịch vụ du lịch và mua sắm, cách thiết kế brochure.
- Hiểu biết tổng quan về nghiệp vụ hướng dẫn.
- Vận dụng kiến thức từ vựng thực hành hướng dẫn tại các tuyến điểm.
- Hiểu biết về các tuyến điểm du lịch, các sự kiện, lễ hội truyền thống, mua sắm.
- Hiểu biết tổng quan về các phương thức thanh toán, mua sắm.
- Có kiến thức liên quan đến việc giải quyết than phiền, các tình huống khó khăn, mất, thất lạc tài sản....

2. Nội dung :

2.1. Before the trip

2.2. Holiday reps and accommodation

2.3. Transportation

2.4. Tourist information services

2.5. On a tour

2.6. Shopping and entertainment

2.7. Money matter

2.8. Problem solving

IV. Điều kiện thực hiện mô đun

1. Phòng học lý thuyết:
2. Trang thiết bị máy móc: Máy tính, máy chiếu.
3. Học liệu, dụng cụ, nguyên vật liệu:
 - Bài giảng
 - Micro

V. Phương pháp và nội dung đánh giá

1. Nội dung

- Kiến thức: được đánh giá qua bài kiểm tra viết, trắc nghiệm đạt được các yêu cầu

Bài 1 đến bài 4

- Kỹ năng:

- + Sử dụng Tiếng Anh thương mại xuất nhập khẩu
- + Biết viết thư tín thương mại
- + Sử dụng Tiếng Anh nhà hàng khách sạn
- + Sử dụng Tiếng Anh du lịch

- Năng lực tự chủ và trách nhiệm:

- + Nghiêm túc trong học tập
- + Trung thực trong kiểm tra
- + Rèn luyện tính kiên nhẫn.
- + Tích cực, chủ động tham gia các hoạt động trong giờ học

2. Phương pháp:

- + Cách thức: Trắc nghiệm (50%, 50 câu) + Trả lời câu hỏi (50%)
Trắc nghiệm 50 câu (15 câu bài 1, 20 câu bài 3, 15 câu bài 4)
Trả lời câu hỏi (20% bài 1, 30% bài 2)
- + Thời gian: 120 phút (60 phút trắc nghiệm + 60 bài làm)

VI. Hướng dẫn thực hiện mô đun

Phạm vi áp dụng:

- Các chủ đề chứng từ, quy trình quản lý logistics, quản lý kho vận, quy trình quản lý chứng từ xuất nhập khẩu, phương thức vận chuyển, phương thức thanh toán, liên quan đến kinh doanh xuất nhập khẩu.
- Môn học cung cấp cho người học các cấu trúc, cách trình bày, nội dung và văn phong của đa số các thể loại thư tín thương mại thông dụng bao gồm thư tay, fax, thư điện tử, thư xin việc
- Những khái niệm, quy trình, chi tiết công việc quản lý nhà hàng khách sạn
- Vai trò, nhiệm vụ của từng bộ phận làm việc trong lĩnh vực quản lý nhà hàng khách sạn từ bộ phận tiền sảnh, lễ tân nhận đặt bàn, hướng dẫn thông tin, chăm sóc khách hàng, làm thủ tục thanh toán
- Thuật ngữ mô tả các tiện ích trong nhà hàng khách sạn
- Những khái niệm cơ bản công việc du lịch bao gồm tổ chức chuyến đi, sắp xếp chuyến đi, thiết kế quảng cáo, hướng dẫn, điều hành chuyến đi.

- Vai trò, nhiệm vụ của từng bộ phận làm việc trong lĩnh vực du lịch.
 - Thuật ngữ mô tả các tuyến điểm du lịch nhân tạo như các tòa nhà, nhà thờ, mô tả thời tiết, các tiện ích phục vụ trong suốt hành trình chuyến du lịch.
1. Hướng dẫn về phương pháp giảng dạy, học tập mô đun:
 - Đối với giảng viên: Phương pháp thuyết trình, thảo luận xử lý câu hỏi tình huống.
 - Đối với người học:
Đọc tài liệu trước, làm bài tập theo yêu cầu của giảng viên
 2. Những trọng tâm cần chú ý: Bài 1 đến bài 4
 3. Tài liệu tham khảo:
 4. Tài liệu tham khảo chính:
 - [1] Virginia Evans, Jenny Doole, Donald Buchannan (2018), *Career Path – Logistics*, Express Publishing, Newbury United Kingdom.
 - [2] Grussendorf, M. (2013), *Oxford Business English. English for Logistics*, Oxford University Press, Oxford, New York.
 - [3] Ashley, A., (2003), *Oxford Handbook of Commercial Correspondence – New Edition*, Oxford University Press, Oxford.
 - [4] Banks, T. (2012), *Writing for Impact, Cambridge Business Skills*, Cambridge University Press, Cambridge.
 - [5] LiveABC (2010), *Restaurant English , A hands-on course for restaurant professionals*, NXB Tổng hợp TP.HCM, Công ty TNHH Nhân Trí Việt, TP.Hồ Chí Minh.
 - [6] LiveABC (2010), *Hotel English - A hands-on course for hotel professionals*, NXB Tổng hợp TP.HCM, Công ty TNHH Nhân Trí Việt, TP.Hồ Chí Minh.
 - [7] Virginia Evans, Jenny Dooley, Veronica Garza (2018), *Tourism- Career Paths*, Express Publishing, United Kingdom.
 - [8] Kiwi Cheng and Owain Mckimm (2016), *Specialized English for Tourism*, NXB Tổng hợp TP.Hồ Chí Minh và công ty TNHH Nhân Trí Việt, TP.Hồ Chí Minh.