**TRƯỜNG ĐẠI HỌC NHA TRANG**

**Khoa Ngoại ngữ**

**Bộ môn Biên-Phiên dịch**

**ĐỀ CƯƠNG HỌC PHẦN**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số: 1219/QĐ-ĐHNT ngày 16 tháng 11 năm 2021 của Hiệu trưởng trường Đại học Nha Trang)*

**1. Thông tin học phần:**

Tên học phần:

- Tiếng Việt: **TIẾNG ANH TRONG QUAN HỆ ĐỒNG NGHIỆP VÀ KHÁCH HÀNG**

- Tiếng Anh: **ENGLISH FOR WORKING WITH COLLEAGUES AND CUSTOMERS**

Mã học phần: ENT352 Số tín chỉ: 3 (3-0)

Đào tạo trình độ: Đại học

Học phần tiên quyết: Tiếng Anh du lịch 2

**2. Mô tả học phần:**

Học phần cung cấp cho sinh viên từ vựng, cấu trúc ngữ pháp, thuật ngữ tiếng Anh sử dụng trong quan hệ đồng nghiệp và khách hàng. Ngoài ra học phần cung cấp cho sinh viên kiến thức làm việc trong lĩnh vực du lịch, nhà hàng, khách sạn như: dịch vụ khách hàng, giao tiếp với khách hàng và các điểm khác biệt văn hóa trong giao tiếp.

**3. Mục tiêu:**

Giúp sinh viên có có kỹ năng giao tiếp tiếng Anh trong lĩnh vực quan hệ đồng nghiệp và khách hàng và có kỹ năng giải quyết những vấn đề liên quan đến ứng xử với khách hàng, đồng nghiệp và tất cả các cấp bậc liên quan đến ngành nghề.

**4. Chuẩn đầu ra (CLOs):** Sau khi học xong học phần, người học có thể:

1. Vượt qua rào cản ngại giao tiếp để đàm phán/ thương thuyết;
2. Xử lý các tình huống/ phàn nàn của khách hàng;
3. Đáp ứng nhu cầu và mong muốn của các đối tượng khách hàng khác nhau;
4. Deal with customers’ complaints;
5. Làm việc với du khách đến từ các nền văn hóa khác nhau.

**5. Ma trận tương thích giữa Chuẩn đầu ra học phần với Chuẩn đầu ra CTĐT Ngôn ngữ Anh:**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **CĐR HP (CLOs)** | **CĐR CTĐT (PLOs)** | | | | | | | | | |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** |
| **a** |  |  |  |  | x | x |  | x |  |  |
| **b** |  |  |  |  | x | x |  | x |  |  |
| **c** |  |  |  |  | x | x |  | x |  |  |
| **d** |  |  |  |  | x | x |  | x |  |  |
| **e** |  |  |  |  | x | x |  | x |  |  |

**6. Nội dung:**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **TT** | **Chủ đề** | **Nhằm đạt CLOs** | **Số tiết** | |
| **LT** | **TH** |
| 1 | Communicate in the workplace | a, b | 9 |  |
| 2 | Provide Assistance and Internal and External Customers | c, d | 7 |  |
| 3 | Maintain Personal Presentation Standards | e,f | 7 |  |
| 4 | Communicate with Customers and Colleagues from Diverse Backgrounds | a-f | 7 |  |
| 5 | Deal with Cross Cultural Misunderstandings | a-f | 7 |  |
| 6 | Field trip | a-f | 5 | 3 |

**7. Phương pháp dạy học:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **TT.** | **Phương pháp dạy học** | **Áp dụng cho chủ đề** | **Nhằm đạt CLOs** |
| 1 | Thuyết giảng | 1-5 | a-f |
| 2 | Bài tập | 1-6 | a-f |
| 3 | Giải quyết tình huống | 1-6 | a-f |
| 4 | Thảo luận | 1-6 | a-f |

**8. Đánh giá kết quả học tập:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **TT.** | **Hoạt động đánh giá** | **Nhằm đạt CLOs** | **Trọng số (%)** |
| 1 | Đánh giá quá trình:  Chuyên cần, tham gia các hoạt động tại lớp, hoạt động nhóm | a-f | 30% |
|  | Tự nghiên cứu: (TNC): hoàn thành nhiệm vụ giảng viên giao trong tuần, bài tập lớn của cả khóa học | a-f |
| 2 | Kiểm tra giữa kỳ: thuyết trình |  | 30% |
| 3 | Thi kết thúc học phần  Hình thức thi: Viết  - Đề mở: 🞎  - Đề đóng: ⌧ | a-f | 40% |

**9. Tài liệu dạy và học:**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **TT** | **Tên tác giả** | **Tên tài liệu** | **Năm xuất bản** | **Nhà xuất bản** | **Địa chỉ khai thác tài liệu** | **Mục đích**  **sử dụng** | |
| **Tài liệu chính** | **Tham khảo** |
| 1 | Hal Rosenbluth, Diane McFerrin Peters | The Customer Comes Second: Put Your People First and Watch 'em Kick Butt | 2002 | HarperBusiness | GV | x |  |
| 2 | Roberta Cava | Dealing with Difficult People: How to deal with nasty customers, demanding bosses and uncooperative colleagues | 2014 | Firefly Books | GV |  | x |
| 3 | Susan Benjamin | Perfect Phrases for Dealing with Difficult People: Hundreds of Ready-to-Use Phrases for Handling Conflict, Confrontations and Challenging Personalities | 2007 | McGraw-Hill Education | GV |  | x |

*Ngày cập nhật*: 20/11/2022

**CHỦ NHIỆM HỌC PHẦN TRƯỞNG BỘ MÔN**

*(Ký và ghi họ tên) (Ký và ghi họ tên)*

Võ Nguyễn Hồng Lam Hoàng Công Bình

**BAN CHỦ NHIỆM CTĐT**

*(Ký và ghi họ tên)*

Võ Nguyễn Hồng Lam