**TRƯỜNG ĐẠI HỌC NHA TRANG**

**Khoa Ngoại ngữ**

**Bộ môn: Biên Phiên dịch**

**ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT HỌC PHẦN**

**1. Thông tin về học phần:**

Tên học phần:

* Tiếng Việt: TA sử dụng trong quan hệ đồng nghiệp và khách hàng
* Tiếng Anh: Working with Colleagues and Customers

Mã học phần: ENT352

Số tín chỉ: 3

Đào tạo trình độ: Đại học

Học phần tiên quyết: TA du lịch 2

**2. Thông tin về GV:**

Họ và tên: Võ Nguyễn Hồng Lam Chức danh, học vị: TS, GVC

Điện thoại: 0963076417 Email: lamvnh@ntu.edu.vn

Địa chỉ NTU E-learning:

Địa chỉ Google Meet: <https://meet.google.com/wbr-pjve-pgh>

Địa điểm tiếp SV: vpk, email

**3. Mô tả học phần:**

Học phần cung cấp cho sinh viên kiến thức về 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 kỹ năng làm việc trong lĩnh vực du lịch, nhà hàng, khách sạn như: dịch vụ khách hàng, giao tiếp với khách hàng cùng với các vấn đề khác biệt văn hóa trong giao tiếp.

**4. Mục tiêu:**

Cung cấp kiến thức, phương pháp, kỹ năng để sinh viên có năng lực 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.

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

a) Understand the communication at work place should be in an open professional and friendly manner

b) Understand the needs and expectations of different customers

c) Deal with customers’ complaints

## d) Communicative effectively

e) Overcome communication barriers

f) Have good personal presentations

g) Work with people from all cultures

**6. Đánh giá kết quả học tập:**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **TT.** | **Hoạt động đánh giá** | **Hình thức/công cụ đánh giá** | **Nhằm đạt CLOs** | **Trọng số (%)** |
| 1 | Đánh giá quá trình | Chuyên cần, mini test | a-g | 30 |
| 2 | Thi giữa kỳ | Thuyết trình nhóm | a-d | 30 |
| 3 | Thi cuối kỳ | Bài thi trắc nghiệm | a-g | 40 |

**7. Tài liệu dạy 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](https://www.amazon.com/s/ref=dp_byline_sr_book_1?ie=UTF8&text=Hal+Rosenbluth&search-alias=books&field-author=Hal+Rosenbluth&sort=relevancerank), [Diane McFerrin Peters](https://www.amazon.com/Diane-McFerrin-Peters/e/B004LU3DA4/ref=dp_byline_cont_book_2) | **The Customer Comes Second: Put Your People First and Watch 'em Kick Butt** | 2002 | HarperBusiness | Thư viện ĐHNT | x |  |
| 2 | **[Roberta Cava](https://www.amazon.com/Roberta-Cava/e/B001K8OAM0/ref=dp_byline_cont_book_1)** | Dealing with Difficult People: How to deal with nasty customers, demanding bosses and uncooperative colleagues | 2014 | Firefly Books | K. NN |  | x |
| 3 | [Susan Benjamin](https://www.amazon.com/Susan-Benjamin/e/B001ILIC96/ref=dp_byline_cont_book_1) | **Perfect Phrases for Dealing with Difficult People: Hundreds of Ready-to-Use Phrases for Handling Conflict, Confrontations and Challenging Personalities** | 2007 | McGraw-Hill Education | K. NN |  | x |

**8. Kế hoạch dạy học:** Theo tuần

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Tuần** | **Nội dung** | **Nhằm đạt CLOs** | **Phương pháp dạy học** | **Nhiệm vụ của người học** |
| 1  (13/9 – 18/9) | Course introduction  Course outline | a-g | Discussion | Taking notes,  Sharing ideas  Cooperating with others |
| 2  (20/9- 25/9) | Communicate in the workplace | a | Lectures  Discussion | Watching a video  Taking notes  Group work |
| 3  (27/9- 02/10) | Maintain personal presentation standards | a,b,c | Lectures  Discussion | Watching a video  Taking notes  Group work |
| 4  (04/10-09/10) | Provide service to colleagues and customers | a,b,d | Lectures  Discussion | Watching a video  Taking notes  Group work |
| 5  (11/10- 16/10) | Work in a team | a,b,c,d,e | Lectures  Discussion | Watching a video  Taking notes  Group work |
| 6  (18/10- 23/10) | **Thi giữa kỳ** | a-e | Group Presentation | Oral presenttion |
| 7  (25/10- 30/10) | Identify conflict situations | a,b,c,e,f | Lectures  Discussion | Watching a video  Taking notes  Group work |
| 8  (01/11- 06/11) | Resolve conflict situations | a-f | Lectures  Discussion | Watching a video  Taking notes  Group work |
| 9  (08/11- 13/11) | Respond to customer complaints | a-g | Lectures  Discussion | Watching a video  Taking notes  Group work |
| 10 | **Thi cuối kỳ** | a-g | Multiple choice Test |  |

**9. Yêu cầu đối với người học:**

*-* Thường xuyên cập nhật và thực hiện đúng kế hoạch dạy học, kiểm tra, đánh giá theo Đề cương chi tiết học phần trên hệ thống NTU E-learning lớp học phần;

- Thực hiện đầy đủ và trung thực các nhiệm vụ học tập, kiểm tra, đánh giá theo Đề cương chi tiết học phần và hướng dẫn của GV giảng dạy học phần;

*-* Tham gia thảo luận, thuyết trình theo nhóm, tham gia thi theo lịc

*Ngày cập nhật*: 9/2022

**GIẢNG VIÊN CHỦ NHIỆM HỌC PHẦN**

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

*Võ Nguyễn Hồng Lam (đã ký) Võ Nguyễn Hồng Lam (đã ký)*

**TRƯỞNG BỘ MÔN**

*(Ký và ghi họ tên)*

**

*Hoàng Công Bình*