

**ĐỀ CƯƠNG CHI TIẾT**  
**[TIẾNG NHẬT DU LỊCH KHÁCH SẠN]**  
**Mã học phần: JTH33021 - Số tín chỉ: 02**

Dùng cho ngành: Ngôn ngữ Anh

Chuyên ngành Anh - Nhật

Điều kiện tiên quyết: Không

Hình thức đào tạo: **Trực tiếp/Trực tuyến**

Đơn vị phụ trách: Khoa Ngoại ngữ

**1. Mô tả chung về học phần**

Nội dung môn học là những kiến thức cơ bản về từ vựng, ngữ pháp, cấu trúc câu tiếng Nhật... thường sử dụng trong lĩnh vực du lịch (khách sạn, lễ hành...), cụ thể là:

- Lĩnh vực khách sạn: thuật ngữ chuyên ngành khách sạn, các nhiệm vụ hàng ngày của nhân viên khách sạn, trang thiết bị trong khách sạn.

- Lĩnh vực nhà hàng: một số món ăn thông dụng trong nhà hàng quốc tế, từ ngữ miêu tả món ăn, các phần nà về đồ ăn.

- Lễ hành: lập kế hoạch chuyến đi, đặt dịch vụ, tổ chức một chuyến city tour, miêu tả 1 công trình kiến trúc, 1 điểm tham quan, các thủ tục để di chuyển bằng máy bay.

Bên cạnh đó, sinh viên được ôn tập lại kiến thức ngữ pháp và các cách nói biểu hiện trong tiếng Nhật đồng thời có cơ hội tiếp xúc với hệ thống thuật ngữ cơ bản chuyên ngành du lịch, luyện kỹ năng nghe - nói - phát âm tốt và phương pháp đàm thoại cơ bản như người bản xứ.

Học phần còn giúp sinh viên tiếp cận, làm quen với một số nghiệp vụ hướng dẫn du lịch như: lên lịch trình, đón tiếp khách, hướng dẫn ở nhà hàng và khách sạn, hướng dẫn nhận phòng và trả phòng khách sạn, hướng dẫn tại khu du lịch, thay đổi lịch trình du lịch, tìm hiểu tâm lý du lịch của người Nhật, v.v... Thông qua quá trình tìm hiểu khối kiến thức liên quan đến tác phong và nghiệp vụ của một hướng dẫn viên du lịch tiếng Nhật, hiểu về tâm lý du lịch của khách Nhật Bản, sinh viên sẽ được thực hành bằng cách đưa ra các tình huống giao tiếp trong du lịch và vận dụng những kiến thức này vào thực tế hướng dẫn du lịch một cách thuần thục.

Học phần góp phần đáp ứng chuẩn đầu ra A4, B1, B3, C2, C3, và C4 của chương trình đào tạo ngành Ngôn ngữ Anh, chuyên ngành Ngôn ngữ Anh-Nhật

**2. Các chữ viết tắt**

*GV: GV*

*SV: Sinh viên*

*CB: Giáo trình*

*TT: Thuyết trình*

*RB: Sách tham khảo*

*BTVN: Bài tập về nhà*

*TL: Tự luận*

*BTHK: Bài thi cuối học kỳ*

**3. Chuẩn đầu ra của học phần**

Chuẩn đầu ra	Mô tả
a1	Nắm vững thuật ngữ chuyên ngành về sản phẩm, dịch vụ du lịch, cơ sở vật chất trong nhà hàng, khách sạn, những vị trí công việc và ngành nghề trong lĩnh vực du lịch, và các phương tiện đi lại.

Chuẩn đầu ra	Mô tả
a2	Áp dụng những kiến thức đã học vào các tình huống giao tiếp thực tế tại nhà hàng, khách sạn và các địa điểm du lịch ở mức độ đơn giản
a3	Áp dụng kiến thức đã học để thực hiện các hoạt động giới thiệu tour bằng tiếng Nhật, thực hiện các hoạt động đặt phòng, đặt phương tiện đi lại, đặt dịch vụ, giải quyết và xử lý các tình huống phát sinh trong quá trình làm hướng dẫn hay dịch vụ tại khách sạn
b1	Thể hiện khả năng giao tiếp và làm việc nhóm
c1	Thể hiện ý thức trách nhiệm trong công việc, tuân thủ đạo đức nghề nghiệp, có trách nhiệm công dân, có ý thức kỷ luật và có tác phong và thái độ phục vụ chuyên nghiệp.

#### 4. Giáo trình và tài liệu học tập

##### 4.1. Giáo trình và tài liệu học tập:

CB1	小川 清美 (2016). <i>PRACTICAL JAPANESE</i> 暮らしと旅行のための基礎 日本語. IBC パブリッシング
CB2	JAL アカデミー (2003). サービス日本語 ホテルスタッフ編. 凡人社
CB3	水谷 信子, 高橋 尚子, スーザン マスト, 有田 聡子(2016). <i>すぐに使える接客日本語会話 大特訓 英語版</i> . Jリサーチ出版
CB4	佐々木 薫, 赤木 浩文 (2020) . <i>トピックによる日本語総合演習 テーマ探しから発表へ 中級前期</i> . スリーエーネットワーク

##### 4.2. Tài liệu tham khảo:

RB1	Quý Hiền dịch (2018). <i>Cẩm nang du lịch Nhật Bản</i> . NXB Dân Trí
RB2	Nhiều tác giả (2019). <i>Sách hướng dẫn du lịch Nhật Bản - Japan</i> . NXB Thông Tấn
RB3	板坂元(2003) <i>日本を知る</i> . スリーエーネットワーク

#### 5. Chiến lược học tập

Sinh viên cần tích cực và chủ động tham gia vào quá trình học tập; cần phải tham gia đầy đủ các tiết học theo quy định, không ngừng phấn đấu để duy trì được sự tiến bộ liên tục trong học tập; hoàn thành các nhiệm vụ học tập đúng tiến độ.

Để hoàn thành tốt học phần này, sinh viên cần:

- Đọc tài liệu, chuẩn bị bài trước khi đến lớp.
- Tham gia thảo luận, đóng góp ý kiến xây dựng bài trên lớp.
- Làm bài tập về nhà và trên lớp đầy đủ, đạt kết quả.
- Thường xuyên cập nhật thông tin mới nhất về kiến thức chuyên ngành, các văn bản pháp luật về du lịch.

## 6. Nội dung, kế hoạch giảng dạy và đánh giá

Nội dung và kế hoạch giảng dạy, đánh giá	Hoạt động học tập của người học				Chuẩn đầu ra
	Trên lớp	S T	Tự học	S G	
<p>Bài 1: Giới thiệu khái quát về dịch vụ du lịch và khách sạn</p> <p>1.1. Khái niệm</p> <p>1.2. Vai trò, nhiệm vụ của nhân viên khách sạn</p> <p>1.3. Vai trò, nhiệm vụ của hướng dẫn viên du lịch</p>	<p>Nghe giảng, thảo luận về vai trò, nhiệm vụ của nhân viên khách sạn, hướng dẫn viên du lịch.</p>	2	<p>Hoàn thành BTVN, chuẩn bị trước nội dung bài sau (tìm hiểu cách thức chào hỏi, giới thiệu khi ra mắt tại công ty)</p>	6	<p>a1</p> <p>a2</p> <p>a3</p> <p>b1</p> <p>c1</p>
<p>Bài 2. Từ vựng và mẫu câu cơ bản dùng trong khách sạn</p> <p>2.1. Từ vựng về trang thiết bị</p> <p>2.2. Giao tiếp, ứng xử của nhân viên: Chào hỏi, nghe điện, Cảm ơn, xin lỗi, hỏi đáp</p> <p>2.3. Các lưu ý, nhắc nhở khách hàng (nội qui khách sạn)</p>	<p>Nghe giảng, thảo luận, thực hành cách chào hỏi, giới thiệu bản thân và giới thiệu người khác bằng tiếng Nhật thương mại (phân biệt với cách chào hỏi, giới thiệu thông thường)</p>	2	<p>Hoàn thành BTVN, chuẩn bị trước nội dung bài sau (từ vựng tiếng Nhật dùng trong khách sạn, cách nghe điện, gọi điện)</p>	6	<p>a1</p> <p>a2</p> <p>a3</p> <p>b1</p> <p>c1</p>
<p>Bài 3: Tiếp đón khách tại công ty du lịch</p> <p>3.1. Đặt tour trực tiếp</p> <p>3.2. Đặt tour qua điện thoại</p>	<p>Nghe giảng, thảo luận, thực hành cách đặt tour qua điện thoại và đặt tour trực tiếp tại công ty du lịch</p>	2	<p>Hoàn thành BTVN, chuẩn bị trước nội dung bài sau (tìm hiểu về thủ tục tại sân bay)</p>	6	<p>a1</p> <p>a2</p> <p>b1</p> <p>c1</p>
<p>Bài 4: Tại sân bay</p> <p>4.1. Làm thủ tục tại sân bay</p> <p>4.2. Đón đoàn</p>	<p>Nghe giảng, thảo luận, thực hành làm thủ tục tại sân bay</p>	2	<p>Hoàn thành BTVN, chuẩn bị trước nội dung bài sau (tìm hiểu thủ tục check in khách sạn, chuẩn bị thông tin giới thiệu trên đường đi)</p>	6	<p>a1</p> <p>a2</p> <p>b1</p> <p>c1</p>
<p>Bài 5: Tại khách sạn (1)</p> <p>5.1. Trên đường đến khách sạn</p> <p>5.2. Làm thủ tục check in</p>	<p>Nghe giảng, thảo luận, thực hành giới thiệu thông tin trên đường tới khách sạn, cách làm thủ tục check in</p>	2	<p>Hoàn thành BTVN, chuẩn bị trước nội dung bài sau (tìm hiểu kiến thức về các loại phòng trong khách sạn)</p>	6	<p>a1</p> <p>a3</p> <p>b1</p> <p>c1</p>

Bài 6: Tại khách sạn (2) 6.1. Giới thiệu loại phòng 6.2. Giới thiệu dịch vụ 6.3. Giới thiệu nhà hàng 6.4. Đáp ứng và hỗ trợ giải quyết yêu cầu khách hàng	Nghe giảng, thảo luận, SV luân phiên thay nhau làm nhân viên lễ tân, nhân viên nhà hàng để giới thiệu loại phòng và dịch vụ tới khách.	2	Hoàn thành BTVN, chuẩn bị trước nội dung bài sau (chuẩn bị từ vựng về các danh lam thắng cảnh, địa điểm du lịch trong thành phố)	6	a1 a3 b1 c1
Bài 7. Tham quan địa danh (1) 6.1. Giới thiệu khái quát về địa phương 6.2. Giới thiệu địa danh tham quan cụ thể	Nghe giảng, thảo luận, thực hành cách chào hỏi, giới thiệu khái quát về địa phương và một địa danh tham quan cụ thể	2	Hoàn thành BTVN, chuẩn bị trước nội dung bài sau (tập dượt một số tình huống có khả năng xảy ra trong khách sạn)	6	a1 a2 b1 c1
Đánh giá 1: 25% <b>Role Play:</b> Giải quyết tình huống khách hàng trong thời gian lưu trú	SV phân vai, đóng vai theo tình huống GV đưa ra (Khách check in sớm, check out muộn; khách yêu cầu dịch vụ khách sạn không có; khách bị mất đồ; khách phàn nàn về nhân viên và dịch vụ...). Theo dõi nhóm bạn, góp ý và đặt câu hỏi	2	Ghi chú, xem lại các tình huống đã thực hiện trên lớp, rút ra bài học kinh nghiệm. Chuẩn bị nội dung bài sau (tìm hiểu về địa danh biển đảo và địa danh miền núi)	6	a1 a2 b1 c1
Bài 7: Tham quan địa danh (2) 7.1. Giới thiệu địa danh - thành phố biển đảo 7.2. Giới thiệu địa danh - thành phố miền núi - dân tộc	Nghe giảng, thảo luận, thực hành giới thiệu địa danh	2	Hoàn thành BTVN, chuẩn bị trước nội dung bài sau (chuẩn bị từ vựng liên quan đến các địa điểm du lịch đặc trưng như ở chùa, lễ hội)	6	a1 a3 b1 c1
Bài 8: Tham quan (1) 8.1. Trong chùa 8.2. Ở bãi biển 8.3. Lễ hội	Nghe giảng, thảo luận, thực hành cách hướng dẫn tham quan tại các địa điểm chùa, bãi biển, lễ hội	2	Hoàn thành BTVN, chuẩn bị trước nội dung bài sau (tìm hiểu kiến thức xây dựng 1 lịch trình tour và chuẩn bị từ vựng)	6	a1 a2 b1 c1
Bài 9: City Tour 9.1. Xây dựng lịch trình Tour 9.2. Thuyết minh điểm đến	Nghe giảng, thảo luận, thực hành cách xây dựng 1 lịch trình Tour đơn giản, cụ thể là City Tour	2	Hoàn thành BTVN, chuẩn bị trước nội dung bài sau (chuẩn bị từ vựng liên quan đến chủ đề mua sắm)	6	a1 a2 b1 c1
Bài 10: Mua sắm 10.1. Tại cửa hàng đồ ăn 10.2. Trong một cửa hàng	Nghe giảng, thảo luận, thực hành cách giới thiệu sản phẩm lưu	2	Hoàn thành BTVN, chuẩn bị trước nội dung bài sau (tìm hiểu	6	a1 a2 b1 c1

bán đồ lưu niệm 10.3. Tại chợ quê	niệm và cách xử lý tình huống phát sinh tại nơi mua sắm		giá trị tiền tệ giữa đồng Việt Nam, đồng Yên và đồng Đô la Mỹ)		
Bài 11: Rút tiền và Đổi tiền 11.1. Tại máy ATM 11. 2. Trong ngân hàng 11.3. Dịch vụ tại khách sạn	Nghe giảng, thảo luận, thực hành cách rút tiền và đổi tiền, hướng dẫn khách làm thủ tục tại cây ATM, ngân hàng...	2	Hoàn thành BTVN, chuẩn bị trước nội dung bài sau (chuẩn bị từ vựng liên quan đến ốm đau, thuốc, bệnh viện)	6	a1 a2 a3 b1 c1
Bài 12: Tại bệnh viện 12.1. Đau bụng 12. 2. Cảm lạnh 12.3. Mua thuốc	Nghe giảng, thảo luận, thực hành tình huống khách bị ốm cần hướng dẫn đi viện hoặc mua thuốc	2	Hoàn thành BTVN, chuẩn bị trước nội dung bài sau (tìm hiểu thủ tục check out)	6	a1 a2 b1 c1
Bài 13: Chia tay 13.1. Trong khách sạn (làm thủ tục check out) 13.2. Tại sân bay	Nghe giảng, thảo luận, thực hành cách làm thủ tục check out, hướng dẫn khách lên máy bay...	2	Hoàn thành BTVN, chuẩn bị cho bài ĐG 2	6	a1 a2 b1 c1
Đánh giá 2: 25% Thuyết minh lễ hội, hoặc tuyên - điểm du lịch tự chọn	SV lựa chọn đề tài từ trước, thuyết minh trên lớp bằng tiếng Nhật, sau đó trả lời chất vấn của GV và SV khác, đồng thời tham gia chất vấn	2	Ôn tập lại kiến thức môn học, chuẩn bị cho bài thi HK.	6	a1 a2 a3 b1 c1
<b>Tổng số tiết/giờ học</b>		<b>30</b>		<b>90</b>	

ST-Số tiết chuẩn SG-Số giờ

## 7. Đánh giá kết quả học tập

Hoạt động đánh giá của học phần gồm:

Phân loại	Phương pháp đánh giá	Tỷ trọng	Chuẩn đầu ra				
			a1	a2	a3	b1	c1
Quá trình	ĐG1. Đóng vai xử lý tình huống ở khách sạn giữa nhân viên và khách	25%	x	x	x		x
	ĐG2. Thuyết minh lễ hội - tuyên điểm du lịch	25%	x	x	x		x
Kết thúc học phần	ĐG3. Bài thi kết thúc học phần	50%	x	x	x		x
<i>Tổng cộng:</i>		100%					

**8.1. Hoạt động đánh giá 1 - Chuẩn đầu ra: a2, a5, a7, b2, b3, c4, c5 - Tỷ lệ: 25% điểm học phần**

- Hình thức đánh giá: Thực hiện phân vai Role Play

- Mô tả bài đánh giá [*mô tả bài đánh giá, cách thức thực hiện để đạt được các yêu cầu của bài đánh giá*]: SV luân phiên đóng vai khách hàng hoặc nhân viên khách sạn theo tình huống GV đưa ra (Khách check in sớm, check out muộn; khách yêu cầu dịch vụ khách sạn không có; khách bị mất đồ; khách phàn nàn về nhân viên và dịch vụ...). Ngoài ra, cần theo dõi nhóm bạn, góp ý và đặt câu hỏi.
- Yêu cầu: Xử lý tình huống trôi chảy, hài lòng khách hàng; Sử dụng từ vựng, cấu trúc ngữ pháp phù hợp, vận dụng kính ngữ và khiêm nhường ngữ thuần thực, nói trôi chảy lưu loát, phong cách trình diễn tự nhiên.

**8.2. Hoạt động đánh giá 2 - Chuẩn đầu ra: a2, a5, a7, b2, b3, c4, c5 - Tỷ lệ: 25% điểm học phần**

- Mô tả bài đánh giá [*mô tả bài đánh giá, cách thức thực hiện để đạt được các yêu cầu của bài đánh giá*]: SV lựa chọn đề tài thuyết minh về lễ hội hoặc 1 tuyến điểm du lịch ở Việt Nam, chuẩn bị bài thuyết trình dưới hình thức Power point, thuyết minh trên lớp bằng tiếng Nhật, sau đó trả lời chất vấn của GV và SV khác, đồng thời tham gia chất vấn bạn khác.
- Yêu cầu: Sử dụng từ vựng, cấu trúc ngữ pháp phù hợp, vận dụng kính ngữ và khiêm nhường ngữ thuần thực, nội dung đúng trọng tâm, độc đáo, sáng tạo. Hình thức PP trình bày đẹp, rõ ràng, khoa học.
- **Ma trận đánh giá:**

Tiêu chí đánh giá	Khung điểm				
	A	B	C	D	F
	8,5 ÷ 10	7,0 ÷ 8,4	5,5 ÷ 6,9	4,0 ÷ 5,4	< 4,0
Nắm vững thuật ngữ chuyên ngành về sản phẩm, dịch vụ du lịch, cơ sở vật chất trong nhà hàng, khách sạn, những vị trí công việc và ngành nghề trong lĩnh vực du lịch, và các phương tiện đi lại.	Hiểu rõ	Hiểu khá rõ	Hiểu ở mức trung bình	Hiểu ở mức hạn chế	Hiểu ở mức rất hạn chế
Áp dụng những kiến thức đã học vào các tình huống giao tiếp thực tế tại nhà hàng, khách sạn và các địa điểm du lịch ở mức độ đơn giản	Áp dụng tốt	Áp dụng khá tốt	Áp dụng ở mức trung bình	Áp dụng ở mức hạn chế	Áp dụng rất hạn chế
Áp dụng kiến thức đã học để thực hiện các hoạt động giới thiệu tour bằng tiếng Nhật, thực hiện các hoạt động đặt phòng, phương tiện đi lại, dịch vụ, và giải quyết và xử lý các tình huống phát sinh trong quá trình làm dẫn tour	Áp dụng tốt	Áp dụng khá tốt	Áp dụng ở mức trung bình	Áp dụng ở mức hạn chế	Áp dụng rất hạn chế
Thể hiện khả năng giao tiếp và làm việc nhóm	Thể hiện tốt	Thể hiện khá tốt	Thể hiện ở mức trung bình	Thể hiện hạn chế	Thể hiện rất hạn chế
Thể hiện ý thức trách nhiệm trong công việc, tuân thủ đạo đức nghề nghiệp, có ý thức kỷ luật và có tác phong và thái độ phục vụ chuyên nghiệp.	Thể hiện tốt	Thể hiện khá tốt	Thể hiện ở mức trung bình	Thể hiện ở mức hạn chế	Thể hiện ở mức rất hạn chế

## **Kết quả đánh giá chung:**

### **8.3. Cách tính kết quả học tập chung của học phần**

*Kết quả của học phần được đánh giá theo công thức sau:*

$$\Sigma = \frac{RP \times 25 + TT \times 25 + BTHK \times 50}{100}$$

### **9. Các phương tiện, trang thiết bị dạy và học**

Máy chiếu Projector, máy tính, hệ thống trang âm.

### **10. An toàn của sinh viên và giảng viên**

Giảng viên và sinh viên tuân thủ các quy định về lớp học; quy định về an toàn phòng chống cháy nổ; quy định về phòng thực hành tiếng và các quy định khác của nhà trường và khoa.

### **11. Kỷ luật, khiếu nại và hỗ trợ**

Sinh viên phải tham gia tối thiểu 70% số tiết. Nếu nghỉ từ 10%-20% sẽ bị trừ vào điểm chuyên cần. Nếu nghỉ 30% trở lên, sinh viên phải học lại học phần này.

Làm bài tập được giao đầy đủ, đúng hạn. Nếu không đúng hạn sẽ bị trừ 1 điểm vào 1 bài đánh giá.

Trong lớp không mất trật tự, nếu mất trật tự gây ảnh hưởng đến hoạt động dạy và học sẽ bị trừ 1 điểm vào bài kiểm tra hết môn.

Sinh viên gặp bất kỳ khó khăn gì trong quá trình học tập có thể liên hệ trực tiếp với giảng viên, Trưởng khoa/bộ môn, Văn phòng hỗ trợ sinh viên, Phòng Đào tạo, Ban Thanh tra của Nhà trường để được hướng dẫn, hỗ trợ.

**Chủ tịch Hội đồng  
xây dựng CTĐT ngành**

*Hải Phòng, ngày ... tháng .... năm 202....*  
**Người biên soạn**

**TS. Trần Thị Ngọc Liên**

**Ths. Phạm Thị Hoàng Điệp**