

NỘI DUNG THI TỐT NGHIỆP TRÌNH ĐỘ CAO ĐẲNG
NGÀNH: TIẾNG ANH
MÔN THI: LÝ THUYẾT TỔNG HỢP NGHỀ NGHIỆP

I. Nội dung thi:

Phần 1: English for Import and Export

1. Mục tiêu:

- 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.
- Quản lý hàng trong kho, sự thu mua hàng hóa.
- 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.
- Các phương thức vận chuyển, các loại hàng hóa vận chuyển và tầm quan trọng của chi phí năng lượng.
- Cách lập kế hoạch và sắp xếp các phương tiện vận tải.
- Kiến thức liên quan hàng hóa gửi vận chuyển, hướng dẫn gửi hàng, các kiểu phân phối hàng mới.
- Kiến thức liên quan các điều khoản kinh doanh quốc tế.
- 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

Phần 2: Commercial Correspondence

1. Mục tiêu:

- Kiến thức về cách viết thư, fax và thư điện tử.
- Vận dụng được kỹ năng viết thư
- Kiến thức về cách viết thư trả lời hỏi hàng gồm thư báo giá và thư chào hàng.
- Kiến thức về cách viết thư đặt hàng, trả lời thư đặt hàng.
- 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.
- 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

Phần 3: English for Restaurants and Hotels

1. Mục tiêu:

- Từ vựng, cấu trúc câu sử dụng trong nhà hàng và khách sạn.
- 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.
- Từ vựng, cấu trúc câu sử dụng trong nhà hàng và khách sạn.
- Cách chào đón khách, làm thủ tục nhận phòng và giới thiệu dịch vụ khách sạn.
- Cách giới thiệu các tiện nghi khi giới thiệu buồng phòng.
- Cách xử lý tình huống liên quan đến các dịch vụ trong khách sạn.
- Cách xử lý tình huống khi khách nhờ chỉ đường.
- Cách xử lý tình huống liên quan đến sắp xếp các chuyến tham quan, du lịch.
- Cách nhận đặt đồ uống/ món ăn và tư vấn chọn đồ uống/ món ăn.
- Cách phục vụ khách, xử lý các tình huống bên bàn ăn.
- Cách xử lý các tình huống khách phàn nàn.
- Cách xử lý các sự kiện lớn như hội nghị, hội họp, tiệc cưới.
- Cách xử lý các tình huống khẩn cấp hoặc khách hàng bị bệnh, bị thương.
- 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

Phần 4: English for Tourism

1. Mục tiêu:

- Tổng quan về lịch hành du lịch, chuẩn bị cho chuyến đi bao gồm quy trình đặt vé máy bay, đặt chỗ khách sạn, hủy vé máy bay.
- Tổng quan về điều hành chuyến đi, nhân viên đại diện hướng dẫn tuyển 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.

- Tổng quan về thủ tục, quy trình tại sân bay, lên máy bay, trong suốt chuyến bay, phương tiện tàu, xe, mướn xe.
- Tổng quan về trung tâm thông tin dịch vụ du lịch và mua sắm, cách thiết kế brochure.
- Tổng quan về nghiệp vụ hướng dẫn.
- Vận dụng kiến thức từ vựng thực hành hướng dẫn tại các tuyến điểm.
- Các tuyến điểm du lịch, các sự kiện, lễ hội truyền thống, mua sắm.
- Tổng quan về các phương thức thanh toán, mua sắm.
- 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

II. 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 Phần 1 đến phần 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

2. Phương pháp: Trắc nghiệm (50% - 60 phút) + Tự luận (50% - 60 phút)

III. Tài liệu tham khảo:

- [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.