

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH ĐIỆN BIÊN  
TRƯỜNG CAO ĐẲNG KINH TẾ - KỸ THUẬT ĐIỆN BIÊN

# **GIÁO TRÌNH**

**MÔN HỌC: TIẾNG ANH CHUYÊN NGÀNH NGHIỆP VỤ  
NHÀ HÀNG, KHÁCH SẠN  
NGÀNH: NGHIỆP VỤ NHÀ HÀNG, KHÁCH SẠN  
TRÌNH ĐỘ: TRUNG CẤP**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số:932/QĐ-CDKTKTĐB ngày 26/11/2020  
của Hiệu trưởng trường Cao đẳng Kinh tế - Kỹ thuật Điện Biên)*

*Điện Biên, năm 2020*



## **TUYÊN BỐ BẢN QUYỀN**

Tài liệu này thuộc loại sách giáo trình trên các nguồn thông tin có thể được phép dùng nguyên bản hoặc trích dùng cho các mục đích về đào tạo và tham khảo.

Mọi mục đích khác mang tính lệch lạc hoặc sử dụng với mục đích kinh doanh thiếu lành mạnh sẽ bị nghiêm cấm.

## LỜI GIỚI THIỆU

Giao tiếp tiếng Anh ngành Nhà hàng Khách sạn là kỹ năng vô cùng cần thiết khi ứng tuyển vào bất kỳ vị trí công việc nào trong nhà hàng, khách sạn. Tuy nhiên, khi nhắc đến giao tiếp bằng tiếng Anh thì không ít bạn thiếu tự tin vì yếu từ vựng, phát âm sai, không thể diễn đạt trọn vẹn một câu..., dẫn đến gặp nhiều khó khăn khi phục vụ khách hoặc trong những tình huống cần sử dụng ngoại ngữ.

Nắm bắt nhu cầu học tiếng Anh giao tiếp trong nhà hàng, khách sạn của nhân sự và sinh viên trong ngành, Hướng Nghiệp Á Âu đã thiết kế chương trình Tiếng Anh Chuyên Ngành Nhà Hàng, Tiếng Anh Chuyên Ngành Khách Sạn và Tiếng Anh Căn Bản với nhiều ưu điểm phù hợp với thị hiếu của những đối tượng này.

Giáo trình “Tiếng Anh chuyên ngành nghiệp vụ nhà hàng khách sạn” cung cấp những kiến thức cơ bản về tiếng Anh chuyên ngành. Làm tiền đề cho học sinh có kiến thức và kỹ năng để phục vụ cho công việc.

*Diện Biên, ngày 20 tháng 11 năm 2020*

Tham gia biên soạn

1. Chủ biên: Bùi Mạnh Linh
2. ThS. Phạm Thị Kim Thu

## MỤC LỤC

TUYÊN BỐ BẢN QUYỀN .....	3
LỜI GIỚI THIỆU .....	4
MỤC LỤC .....	5
GIÁO TRÌNH MÔN HỌC .....	6
UNIT 1: HOTEL TYPES AND LOCATIONS .....	7
UNIT 2: ROOM TYPES AND ROOM RATES .....	13
UNIT 3: HOTEL RESERVATION .....	27
UNIT 4: HOTEL FACILITIES AND SERVICE .....	42
UNIT 5: DEALING WITH COMPLAINTS AND GIVING DIRECTION .....	56
UNIT 6: TOURIST INFORMATION AND HOTEL CHECK OUT .....	78

## **GIÁO TRÌNH MÔN HỌC**

**Tên môn học: Tiếng Anh chuyên ngành nghiệp vụ nhà hàng khách sạn**

**Mã môn học: T.TACN.3.422**

**Vị trí, tính chất, ý nghĩa và vai trò của môn học:**

- Vị trí: Môn học Tiếng Anh chuyên ngành nghiệp vụ nhà hàng khách sạn thuộc nhóm các môn học chuyên ngành được bố trí giảng dạy vào năm học thứ 2 của học sinh. Môn học có vị trí khá quan trọng trong khoa học xã hội nói chung và chuyên ngành nói riêng.

- Tính chất: Môn Tiếng Anh chuyên ngành nghiệp vụ nhà hàng khách sạn cung cấp những kiến thức cơ bản về tiếng Anh chuyên ngành. Làm tiền đề cho học sinh có kiến thức và kỹ năng để phục vụ cho công việc.

- Ý nghĩa và vai trò của môn học: Là một môn học bổ trợ kiến thức về kiến thức tiếng Anh cho học sinh ngành Nghiệp vụ nhà hàng, khách sạn trình độ trung cấp, người học có thêm những kiến thức cơ bản về cách giao tiếp và các yêu cầu của khách hàng ở các khách sạn.

**Mục tiêu của môn học**

- Về kiến thức:

+ Kể tên các loại khách sạn, các loại phòng khách sạn, các dịch vụ trong khách sạn, trang thiết bị khách sạn, giải quyết các yêu cầu của khách hàng và thông tin du lịch, việc trả phòng khách sạn.

+ Thực hành và áp dụng các bài hội thoại về các tình huống liên quan đến các chủ đề như: Giới thiệu bản thân, các công việc đảm nhận trong khách sạn, tiếp nhận đặt buồng, trả buồng trong khách sạn, giải quyết các yêu cầu phàn nàn của khách trong thời gian lưu trú, thanh toán, dịch vụ...

+ Diễn đạt, xử lý được các tình huống trong khách sạn, nghe được nhu cầu của khách hàng khi khách hàng yêu cầu hay đề nghị.

- Về kỹ năng:

+ Học thuộc các từ vựng liên quan đến các chủ đề trong chương trình môn học, vận dụng các cấu trúc câu, các đoạn hội thoại áp dụng vào thực tế.

+ Giao tiếp được bằng tiếng Anh trong những tình huống phục vụ tại khách sạn theo chủ đề: các dịch vụ về khách sạn, các trang thiết bị, giải quyết yêu cầu và phàn nàn của khách, làm thủ tục trả buồng cho khách thông tin du lịch về khách sạn.

+ Trả lời được các câu hỏi tình huống khi khách hàng yêu cầu dịch vụ trong nhà hàng, khách sạn.

**Nội dung của môn học:**

## UNIT 1: HOTEL TYPES AND LOCATIONS

**Giới thiệu:** Ở bài này, người học sẽ được học về các loại khách sạn và các địa điểm của khách sạn.

**Mục tiêu:** Kể tên được các loại hình khách sạn. Áp dụng được thì hiện tại đơn và các mẫu câu để đặt câu và diễn đạt nội dung trong đoạn hội thoại và khi giao tiếp.

**Nội dung chính:**



### I. READING

#### Types of Hotel

There are many types of hotel, big and small. Big hotels, which are part of a 'group', offer guests a standard that does not vary from one location to another. Hotels can be awarded 'Stars' if their facilities match the Tourist Boards specifications. The more stars, the higher the standards. There is also a 'Red Star' accolade awarded for excellent cuisine.

People expect rooms with en suite facilities. There is also a choice of single, double or family rooms to book. Hotels in large busy cities often have triple glazed windows to help reduce the noise of passing traffic.

When you stay in a hotel, the facilities are reflected in the price of the accommodation. Many establishments have swimming pools, squash courts, health clubs, gymnasiums and indoor play areas for young family members. Some of these activities can be used by non-residents, providing they pay the subscription fee.

There are hotels with golf courses in their grounds. Some have lakes that are offered to guests who wish to fish or take out a boat to fill their leisure time.

A good hotel with pleasant helpful staff contributes to making a holiday enjoyable and encourages return visits. Christmas cards are sent to regular guests from the hotel management. A varied choice of fresh food beautifully presented in a dining area with lovely views, all add to the holiday experience.

If the guests do not wish to dine in the restaurant, room service is an alternative. A menu is supplied in the room from which guests can order. When the food is ready, a member of staff will bring it to the room. If the guests have to leave early in the morning

before the dining room is serving breakfast, an order can be placed the night before leaving and breakfast will be delivered to the room at the desired time. There is always a list of the restaurant opening times in the room.

Most hotels ask their guests to vacate their rooms by 10 o'clock on the day of their departure. This is so the staff have enough time to clean the room, make up the bed and generally tidy the area, before the next occupants arrive. New visitors to a hotel do not usually have access to their room until after mid-day.

### **Reading comprehension questions that go with the above reading passage.**

1. Why are hotels awarded stars?
  - A. The stars indicate the size of the grounds.
  - B. The stars are a way of knowing what facilities they offer.
  - C. They tell guests the hotel is open all year.
  - D. The stars indicate the size of the grounds.
2. Why do hotels in busy cities have double and triple glazed windows?
  - A. It helps to reduce noise levels.
  - B. To stop the sun shining in.
  - C. To keep the window cleaners busy.
  - D. They give a clearer view.
3. What facilities are offered to non-residents?
  - A. Only the bedrooms.
  - B. Non-residents are not welcome.
  - C. Only play areas for children.
  - D. The dining room, adjacent golf courses and the fitness areas.
4. What does room service mean?
  - A. Food and drink can be delivered to your room.
  - B. The guests have to leave.
  - C. An electrician comes to turn off the lights.
  - D. The room is ready for cleaning.
5. Why are guests asked to vacate their rooms by 10 am on departure day?
  - A. To check nothing has been stolen.
  - B. So that the room can be cleaned ready for the next occupants.
  - C. So the room can be repainted.
  - D. To let the staff sit in it when they are tired.

## **II. LISTENING**

### **1. Listen and fill in the missing words.**

#### **1. 1.**

**A:** Hello, how are you (1) \_\_\_\_\_ today?

**B:** I'm great.

**A:** What (2) \_\_\_\_\_ I do for you today?

**B:** I wanted to (3) \_\_\_\_\_ about the apartment for rent.

**A:** Ask away.

**B:** I was wondering if the apartment is located (4) \_\_\_\_\_ a nice area.

**A:** As a matter of fact, the apartment is in a wonderful (5) \_\_\_\_\_.

**B:** What surrounds the (6) \_\_\_\_\_?

**A:** There are many (7) \_\_\_\_\_ and (8) \_\_\_\_\_ surrounding the apartment.

**B:** Is that right?



**A:** I promise you that you will (9) \_\_\_\_\_ the location.

**B:** From what you're telling me, it (10) \_\_\_\_\_ like I will.

## 1.2.

**A:** How are you?

**B:** Good, thank you.

**A:** What can I (1) \_\_\_\_\_ you with?

**B:** Can I ask you a few (2) \_\_\_\_\_ about the apartment?

**A:** Ask whatever you'd (3) \_\_\_\_\_.

**B:** I want to (4) \_\_\_\_\_ if the location of the apartment is (5) \_\_\_\_\_.

**A:** I honestly believe that you will love the (6) \_\_\_\_\_.

**B:** What kinds of (7) \_\_\_\_\_ are around the apartment?

**A:** Surrounding the (8) \_\_\_\_\_ are great places to (9) \_\_\_\_\_ and stores to (10) \_\_\_\_\_ at.

**B:** Oh, really?

**A:** I'm sure that the location will be to your liking.

**B:** I hope that you're right.

## 1.3.

**A:** How is everything with you today?

**B:** I'm fine. Thank you for (1) \_\_\_\_\_.

**A:** Can I help you with something?

**B:** I actually have a (2) \_\_\_\_\_ questions about the apartment.

**A:** What questions do you (3) \_\_\_\_\_?

**B:** Is this apartment in a nice (4) \_\_\_\_\_?

**A:** It is in a (5) \_\_\_\_\_ location.

**B:** Are there any (6) \_\_\_\_\_ near the apartment?

**A:** You will find many stores and restaurants near the (7) \_\_\_\_\_.

**B:** Really?

**A:** I guarantee that the apartment is in a (8) \_\_\_\_\_ location.

**B:** That sounds wonderful.

## 2. Listen again and repeat.

### III. SPEAKING - Types of hotel and location

Asking about Place/Location

Here are some sample phrases and sentences for asking about location.

#### 1. Where is the bank?

- It's on Main Street.
- It's next to the post office.
- It's between the bakery and the barber shop.
- It's on the corner of Ninth Street and Pine (Street).

#### 2. Where's Lagoon?

- It's in Davis County, near Kaysville.
- It's on I-15, between Farmington and Kaysville.
- It's ten miles north of Salt Lake City.

#### 3. How do you get to the sporting goods store?

- (on foot)

