

SWISS EXECUTIVE HOSPITALITY TRAINING PROGRAM

(SWISS EHT PROGRAM)

SWISS EHT – WHAT IT IS?

The Swiss Executives Hospitality Training Program (Swiss EHT Program) is a high-level education program designed for management staff in Vietnamese hospitality enterprises.

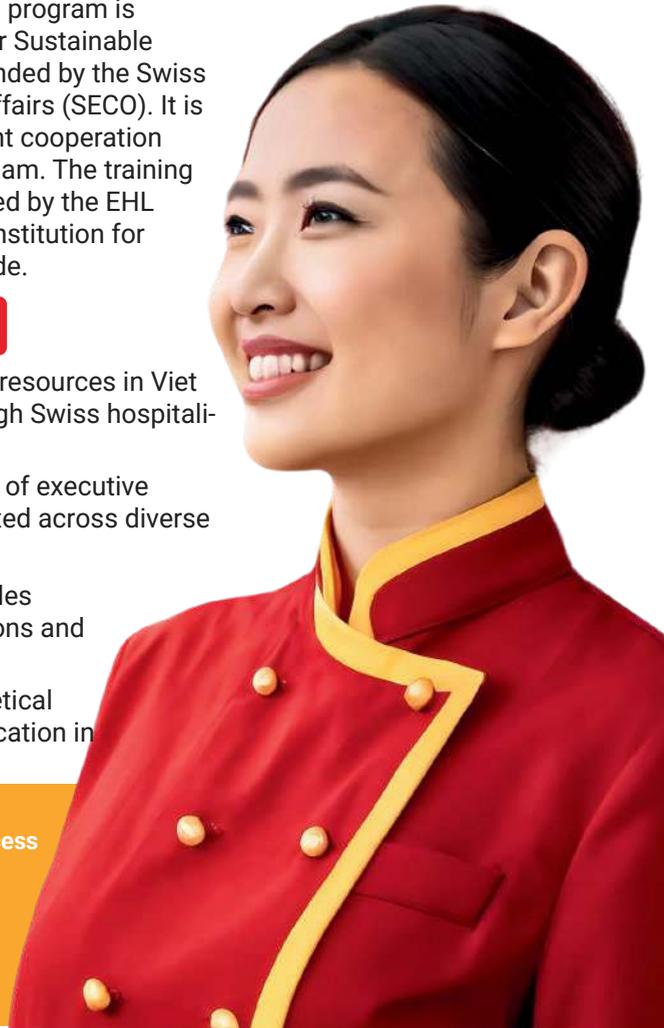
The program will provide Vietnam's future hospitality leaders and managers with the tools to deliver exceptional service while maintaining a commitment to sustainability.

This executive hospitality training program is provided by the Swiss Tourism for Sustainable Development (ST4SD) project, funded by the Swiss State Secretariat for Economic Affairs (SECO). It is part of the economic development cooperation program of Switzerland for Viet Nam. The training have been developed and tranfered by the EHL Hospitality Business School, #1 institution for hospitality management worldwide.

SWISS EHT – WHAT DO WE DO?

1. Enhance the quality of human resources in Viet Nam's hospitality sector through Swiss hospitality standards and expertise.
2. Develop a standardized model of executive training that can be implemented across diverse educational institutions.
3. Integrate sustainability principles throughout hospitality operations and management
4. Bridge the gap between theoretical knowledge and practical application in hospitality management

Scan to learn more about
the program and the application process



SWISS EHT – WHO CAN PARTICIPATE?

- Hospitality students and recent graduates who want to achieve the international-standard certification and management-level training.
- Current hospitality professionals who are finding flexible ways to skill up and move into management
- SME's and corporations who want to improve service without disrupting daily operations.

SWISS EHT – WHAT ARE STRENGTHS?

- Certification that carries international recognition and credibility backed by the Swiss hospitality legacy.
- Practical, hands-on, and case-study based learning that can be immediately applied in workplace settings.
- Comprehensive curriculum covering technical, managerial, and leadership aspects of hospitality, with a focus on sustainability as a core component.
- Hybrid learning model balancing online convenience (70-80%) with in-person networking and practice (20-30%). This flexible learning structure is designed with working professionals in mind.
- Condensed, efficient 1-month learning cycles enhance schedule flexibility for busy professionals.



CONTACT:

Mr. Olivier Messmer
Team Leader, ST4SD project
Email: olivier.messmer@helvetas.org

Ms. Dang Phuong Anh
Human Resources Development Manager
Email: cm2@st4sd.vn

SWISS EHT MODULES

Following is a more detailed description of the program blocks and modules. Module contents and sequence are preliminary and subject to modifications.

BLOCK I: SERVICE EXCELLENCE

The first course block addresses fundamental concepts which focuses on communication, hygiene, sustainability, and customer focus, offering additional content to build awareness of sustainability and international standards in hospitality and tourism to enhance the competent staff pipeline in Viet Nam.

Module 1

Verbal and non-verbal communication

Participants will gain a thorough understanding of the critical principles of effective communication, including active listening, empathy, clarity, and cultural sensitivity. The course will explore verbal and nonverbal communication channels, equipping participants with the skills to deliver exceptional guest experiences through effective communication.

Module 3

Introduction to sustainable hospitality operations

Running a successful hospitality business involves many functions and roles across the service industry. Each is interdependent and plays a critical role in the overall guest experience. This introductory course aims to provide an overview of the history and evolution of the hotel industry, its various stakeholders, and its crucial position within the tourism industry.

Module 2

Hygiene, health and sustainability practices

Occupational health is recognizing, evaluating, and controlling health hazards in the working environment to protect worker health and safeguard the customers. In this course, participants will learn hygiene, from uniform discipline to the general safety standards hospitality operations require. The focus will also be on safety aids and tools, HACCP, and specific legislation and laws applied worldwide in the hospitality industry.

Module 4

Introduction to customer service

Excellent customer service creates satisfaction, leading to customer loyalty and profitability. This course examines the essential components that hospitality staff should be focused on when delivering excellent customer service from reception to farewell. By looking at the different touchpoints of the customer experience, the student should complete the course with a deeper understanding of the value and challenges of delivering a customer-oriented attitude.



[Scan to learn more about the program and the application process](#)

Mr. Olivier Messmer
Team Leader, ST4SD project
Email: olivier.messmer@helvetas.org

Ms. Dang Phuong Anh
Human Resources Development Manager
Email: cm2@st4sd.vn

BLOCK II: SUSTAINABLE OPERATIONS

The second course focuses on hotel operations, etiquette, and cultural awareness, offering additional content to build awareness of sustainability and international standards in hospitality and tourism to enhance the competent staff pipeline in Viet Nam.

Module 5

Sustainable room division operations

The Rooms Division is the focal point of most activities within a hotel or any hospitality business, such as a holiday center, a cruise liner, or a casino. During this course, students are introduced to the primary activities and duties of a Rooms Division Manager who runs the Rooms Division. The work of the most common departments and critical positions within each are detailed.

Module 7

Hotel etiquette and protocol

Professionalism – attitude – passion: all three attributes must be embedded in the DNA of any hospitality industry employee. Furthermore, these are fundamental for individuals to nurture in order to be recognized as competent and a right fit for the world of international business protocol.

Module 6

Sustainable F&B operations

This course introduces the learner to the main functions of the F&B Operations Team, including the system tools and personnel setup used to support their work. After completing this course, participants will be able to evaluate the relationship between the sub-departments of the F&B department and analyze how to maximize F&B Service in terms of efficiency, productivity, profitability, and sustainability.

Module 8

Cultural Awareness

The Cultural Awareness course is designed for hospitality professionals to develop cultural intelligence to help build relationships and communicate effectively with guests worldwide. By the end of the course, the successful learner will be able to demonstrate an understanding of cultural diversity and expectations in the hospitality industry and offer diverse approaches to providing the best service to customers from different cultural backgrounds.

BLOCK III: PEOPLE AND LEADERSHIP

The third course focuses on service excellence, leadership, people development, and communication, offering additional content to build awareness of sustainability and international standards in hospitality and tourism and enhance the competent staff pipeline in Viet Nam.

Module 9

Customer Service Excellence

This course will introduce practical techniques for delivering outstanding customer service that meets and exceeds guest expectations. The course will deliver the essentials for dealing with complaints and challenging situations in the service industry to enhance the student's ability to handle guest interactions confidently and professionally.

Module 11

People training and development

This course introduces the concepts, application, and skills development aspects of training and development and how they contribute to an effective hospitality organization. Successful students will complete the course with the aptitude to assess, design, develop, implement, and evaluate a training program in a hospitality context.

Module 10

Sustainable leadership

This course equips hospitality managers with the tools to lead their organizations toward greater sustainability and long-term success. Participants will explore strategies to balance business objectives, environmental responsibility, and social impact, enabling them to drive positive change within the local communities.

Module 12

Management communication

This course will introduce methods to enhance communication competencies, enabling to lead teams effectively, collaborate with diverse stakeholders, and drive organizational success. Participants will explore various communication strategies and techniques tailored to the unique challenges and nuances of the hospitality industry.

CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO QUẢN TRỊ DU LỊCH VÀ KHÁCH SẠN CAO CẤP (SWISS EHT PROGRAM)

SWISS EHT LÀ GÌ?

Chương trình Đào tạo Quản trị Du lịch và Khách sạn cao cấp (Swiss Executives Hospitality Training - Swiss EHT) là chương trình đào tạo trình độ cao được thiết kế dành cho đội ngũ quản lý tại các doanh nghiệp du lịch và khách sạn Việt Nam. Chương trình trang bị cho các nhà lãnh đạo và quản lý tương lai trong ngành du lịch và khách sạn Việt Nam những công cụ để cung cấp dịch vụ xuất sắc đồng thời duy trì cam kết phát triển bền vững.

Chương trình đào tạo quản trị khách sạn này được thực hiện bởi dự án Du lịch Thụy Sĩ vì sự Phát triển Bền vững tại Việt Nam (ST4SD), do Cục Kinh tế Liên bang Thụy Sĩ (SECO) tài trợ. Đây là một phần của chương trình hợp tác phát triển kinh tế của Thụy Sĩ dành cho Việt Nam. Chương trình đào tạo được xây dựng và chuyển giao bởi Trường Kinh doanh Khách sạn EHL, trường đại học hàng đầu thế giới theo QS University.

SWISS EHT CÓ MỤC TIÊU GÌ?

1. Nâng cao chất lượng nguồn nhân lực ngành du lịch và khách sạn Việt Nam thông qua các tiêu chuẩn và chuyên môn của Thụy Sĩ.
2. Xây dựng mô hình đào tạo quản lý chuẩn hóa có thể triển khai tại nhiều cơ sở giáo dục khác nhau.
3. Tích hợp các nguyên tắc bền vững trong toàn bộ hoạt động vận hành và quản lý du lịch và khách sạn.
4. Thu hẹp khoảng cách giữa kiến thức lý thuyết và ứng dụng thực tiễn trong quản lý du lịch và khách sạn.

Quét mã để tìm hiểu thêm về chương trình
và đăng ký khóa học



AI LÀ ĐỐI TƯỢNG THAM GIA SWISS EHT?

- Sinh viên ngành Du lịch và Khách sạn và người mới vào nghề muốn đạt được chứng chỉ chuẩn quốc tế và nâng cao kỹ năng quản trị
- Những người làm việc lâu năm trong ngành Du lịch và Khách sạn hiện tại đang tìm kiếm những cách thức linh hoạt để nâng cao kỹ năng và chuyển sang vị trí quản lý.
- Các doanh nghiệp vừa và nhỏ (SME) và các tập đoàn muốn cải thiện dịch vụ mà không làm gián đoạn hoạt động vận hành hàng ngày.

SWISS EHT CÓ LỢI THẾ GÌ?

- Chứng chỉ được công nhận và uy tín quốc tế, được xây dựng dựa trên thế mạnh của ngành Du lịch và Khách sạn Thụy Sĩ.
- Chương trình học thực tế, thực hành và dựa trên nghiên cứu điển hình, có thể áp dụng ngay vào môi trường làm việc.
- Chương trình học toàn diện bao gồm các khía cạnh kỹ thuật, quản lý và lãnh đạo của ngành Du lịch và Khách sạn, tập trung vào tính bền vững là cốt lõi.
- Mô hình học tập kết hợp, cân bằng giữa sự tiện lợi của hình thức trực tuyến (70-80%) với kết nối và thực hành trực tiếp (20-30%). Cấu trúc học tập linh hoạt này được thiết kế dành cho những người đang đi làm.
- Các chu kỳ học tập 1 tháng cô đọng, hiệu quả, giúp tăng cường tính linh hoạt về lịch trình cho người học bận rộn.



CONTACT:

Ông Olivier Messmer
Quản lý Dự án, ST4SD
Email: olivier.messmer@helvetas.org

Bà Đặng Phương Anh
Quản lý Hợp phần Nâng cao chất lượng
nguồn nhân lực
Email: cm2@st4sd.vn

NỘI DUNG CÁC KHÓA HỌC SWISS EHT

KHOÁ HỌC CƠ BẢN: DỊCH VỤ XUẤT SẮC

Khóa học phát triển các năng lực vận hành, quản lý lấy khách hàng làm trung tâm, theo hướng tiếp cận bền vững để trở thành nhân tố dẫn dắt trong ngành dịch vụ du lịch và khách sạn đang chuyển động mạnh mẽ và nhanh chóng. Khóa học định hướng nhận thức về tính bền vững và các tiêu chuẩn quốc tế trong ngành nhằm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại Việt Nam.

Module 1

Tổng quan về Hoạt động điều hành Du lịch - Khách sạn Bền vững

Khóa học này cung cấp kiến thức và cách tiếp cận tổng quan về lịch sử và sự phát triển của ngành du lịch - khách sạn, các bên liên quan khác nhau và các vị trí quan trọng mang tính dẫn dắt trong ngành theo định hướng bền vững.

Module 3

Tổng quan về Dịch vụ khách hàng

Khóa học này xem xét các thành phần thiết yếu mà nhân sự ngành du lịch - khách sạn nên tập trung vào khi cung cấp dịch vụ khách hàng xuất sắc. Bằng cách xem xét các điểm chạm cảm xúc khác nhau trong trải nghiệm khách hàng, người học sẽ hoàn thành khóa học với sự hiểu biết sâu sắc hơn về giá trị của thái độ tích cực lấy khách hàng làm trung tâm.

Module 2

Giao tiếp bằng ngôn ngữ và phi ngôn ngữ

Khóa học khám phá các kênh giao tiếp bằng ngôn ngữ và phi ngôn ngữ, bao gồm lắng nghe tích cực, đồng cảm về văn hóa. Khóa học cũng trang bị cho người học sự hiểu biết sâu sắc về các nguyên tắc quan trọng của giao tiếp hiệu quả và các kỹ năng để mang lại trải nghiệm đặc biệt cho khách hàng.

Module 4

Vệ sinh - an toàn, Sức khỏe & Thực hành Bền vững

Trong khóa học này, người học sẽ học về vệ sinh, từ kỹ thuật thống nhất đến các tiêu chuẩn an toàn chung mà hoạt động kinh doanh dịch vụ khách sạn phải có. Khóa học trang bị kiến thức về công cụ và phương tiện hỗ trợ an toàn, thực hành vệ sinh thực phẩm, các nguyên tắc và quy định cụ thể được áp dụng trên toàn thế giới.



Quét mã để tìm hiểu thêm về chương trình và đăng ký khóa học

Ông Olivier Messmer
Quản lý Dự án, ST4SD
Email: olivier.messmer@helvetas.org

Bà Đặng Phương Anh
Quản lý Hợp phần Nâng cao chất lượng
nguồn nhân lực
Email: cm2@st4sd.vn

KHOÁ HỌC TRUNG CẤP: VẬN HÀNH BỀN VỮNG

Khoá học hướng đến mục tiêu tối ưu hóa hiệu suất kinh doanh, cải thiện trải nghiệm của khách hàng và tích hợp các hoạt động bền vững trong vận hành và quản trị doanh nghiệp để duy trì khả năng cạnh tranh trong lĩnh vực du lịch và khách sạn đang hội nhập và phát triển mạnh mẽ.

Module 5

Vận hành bền vững bộ phận Ẩm thực (F&B)

Khoá học này giới thiệu cho người học các chức năng chính của bộ phận ẩm thực và đồ uống F&B, bao gồm cả các công cụ mang tính hệ thống nhằm thiết lập các vị trí nhân sự có thể được sử dụng để hỗ trợ công việc của họ. Sau khi hoàn thành khoá học, người học có thể đánh giá mối quan hệ giữa các phòng ban của bộ phận F&B và phân tích cách tối đa hóa dịch vụ F&B về mặt hiệu quả, năng suất, lợi nhuận và tính bền vững.

Module 7

Nghi thức giao tiếp và quy tắc ứng xử chuyên nghiệp

Chuyên nghiệp – chuẩn mực – đam mê: ba thuộc tính này phải được “nhúng vào bộ gen” của bất kỳ nhân viên nào trong ngành dịch vụ khách sạn. Hơn nữa, đây là những phẩm chất cơ bản mà cá nhân cần nuôi dưỡng để được công nhận là có năng lực và phù hợp với thế giới của giao thức kinh doanh quốc tế.

Module 6

Vận hành bộ phận lưu trú bền vững

Bộ phận lưu trú (lễ tân và buồng phòng) là trọng tâm của hầu hết các hoạt động trong khách sạn hoặc bất kỳ doanh nghiệp dịch vụ lưu trú nào. Trong khóa học này, người học được giới thiệu về các hoạt động và nhiệm vụ chính của vị trí vận hành và điều phối hoạt động lưu trú trong mối tương quan với các bộ phận chức năng khác nhằm tối ưu hoá trải nghiệm tích cực của khách hàng.

Module 8

Nhận thức đa văn hoá trong lĩnh vực dịch vụ

Khoá học Nhận thức đa văn hóa được thiết kế cho nhân sự ngành dịch vụ để phát triển CQ (trí thông minh văn hóa) giúp xây dựng mối quan hệ và giao tiếp hiệu quả với khách hàng đến từ mọi vùng miền trên thế giới. Sau khóa học, người học có thể chứng minh sự hiểu biết về đa dạng văn hóa và đưa ra các cách tiếp cận khác nhau để cung cấp dịch vụ tốt nhất cho khách hàng từ các nền văn hóa khác nhau.

KHOÁ HỌC CAO CẤP: CON NGƯỜI VÀ NĂNG LỰC LÃNH ĐẠO

Khoá học hướng đến mục tiêu định hình và bồi đắp năng lực lãnh đạo lấy con người làm trung tâm, có tầm nhìn chiến lược và thúc đẩy sự đổi mới để có vai trò dẫn dắt trong lĩnh vực dịch vụ năng động và nhiều biến đổi.

Module 9

Dịch vụ Khách hàng Xuất sắc

Khoá học này giới thiệu các kỹ thuật thực tế để cung cấp dịch vụ khách hàng vượt trội đáp ứng và vượt quá mong đợi của khách hàng. Khóa học cung cấp những điều cần thiết để giải quyết khiếu nại và các tình huống khó khăn trong ngành dịch vụ nhằm nâng cao khả năng xử lý tương tác với khách hàng một cách tự tin và chuyên nghiệp của người học.

Module 11

Năng lực lãnh đạo hướng đến phát triển bền vững

Khoá học này trang bị cho các nhà quản lý khách sạn những công cụ để dẫn dắt tổ chức hướng tới sự phát triển bền vững và thành công lâu dài. Người học sẽ khám phá các công cụ chiến lược để cân bằng các mục tiêu kinh doanh, trách nhiệm với môi trường và tác động xã hội, cho phép họ thúc đẩy sự thay đổi tích cực trong cộng đồng địa phương.

Module 10

Đào tạo và phát triển nguồn nhân lực

Khoá học này giới thiệu các khái niệm, ứng dụng và các khía cạnh phát triển kỹ năng đào tạo và phát triển nhân sự, thông qua cách chúng đóng góp vào một tổ chức khách sạn hiệu quả. Người học sẽ hoàn thành khóa học với năng lực thiết kế, phát triển, triển khai và đánh giá một chương trình đào tạo trong doanh nghiệp của mình.

Module 12

Kỹ năng giao tiếp dành cho nhà quản lý

Khoá học này giới thiệu các phương pháp nâng cao năng lực giao tiếp nhằm lãnh đạo nhóm hiệu quả, hợp tác với nhiều bên liên quan khác nhau và thúc đẩy thành công của tổ chức. Người học sẽ khám phá nhiều chiến lược và kỹ thuật giao tiếp khác nhau phù hợp với những thách thức và sắc thái riêng biệt của ngành khách sạn.