

# CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO QUẢN TRỊ DU LỊCH VÀ KHÁCH SẠN CAO CẤP THỤY SĨ

SWISS EHT PROGRAM





## SWISS EHT LÀ GÌ?

Chương trình Đào tạo Quản trị Du lịch và Khách sạn Cao cấp Thụy Sĩ (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 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 du lịch và khách sạn cao cấp 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, cơ sở đào tạo số 1 thế giới về quản trị du lịch và khách sạn.

## SWISS EHT CÓ MỤC TIÊU GÌ?



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.



Xây dựng mô hình đào tạo quản lý chuẩn hóa có thể triển khai tại nhiều cơ sở giáo dục khác nhau.



Tích hợp các nguyên tắc bền vững trong toàn bộ hoạt động vận hành và quản lý du lịch và khách sạn.



Thu hẹp khoảng cách giữa kiến thức lý thuyết và ứng dụng thực tiễn trong quản lý du lịch và khách sạn.



# AI LÀ ĐỐI TƯỢNG THAM GIA SWISS EHT



## SINH VIÊN

Sinh viên ngành Du lịch và Khách sạn và người mới nghề muốn đạt được chứng chỉ chuẩn quốc tế và nâng cao kỹ năng quản lý.



## NGƯỜI ĐI LÀM

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.



## DOANH NGHIỆP

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.



# NỘI DUNG CÁC KHÓA HỌC SWISS EHT

Dưới đây là mô tả chi tiết về các khóa học và các module. Nội dung và trình tự các module hiện tại là dự kiến và có thể được thay đổi trong quá trình triển khai.

## KHOÁ HỌC CƠ BẢN: DỊCH VỤ XUẤT SẮC

Khoá học đầu tiên tiếp cận các khái niệm cơ bản, tập trung vào giao tiếp, an toàn vệ sinh thực phẩm, bền vững, và quản lý lấy khách hàng làm trung tâm.

Khoá học cung cấp nội dung để nâng cao nhận thức về phát triển bền vững và các tiêu chuẩn quốc tế trong ngành khách sạn – nhà hàng và du lịch 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

Việc vận hành một doanh nghiệp khách sạn thành công bao gồm nhiều chức năng và vai trò khác nhau. Mỗi bộ phận đều có sự phụ thuộc lẫn nhau và đóng vai trò then chốt trong trải nghiệm tổng thể của khách hàng.

Khoá học cơ bản cung cấp cái nhìn tổng quan về lịch sử, sự phát triển của ngành khách sạn, các bên liên quan và vị thế quan trọng của ngành trong lĩnh vực du lịch.



### MODULE 2

#### GIAO TIẾP BẰNG NGÔN NGỮ VÀ PHI NGÔN NGỮ

Học viên sẽ nắm vững các nguyên tắc cốt lõi của giao tiếp hiệu quả, bao gồm lắng nghe chủ động, thấu cảm, và nhạy bén về văn hóa.

Khoá học sẽ giới thiệu các kênh giao tiếp ngôn ngữ và phi ngôn ngữ, trang bị kỹ năng để mang lại trải nghiệm tuyệt vời cho khách hàng thông qua giao tiếp hiệu quả.



### MODULE 3

#### TỔNG QUAN VỀ DỊCH VỤ KHÁCH HÀNG

Dịch vụ khách hàng xuất sắc sẽ làm khách hàng hài lòng, xây dựng lòng trung thành của khách hàng và tạo ra lợi nhuận.

Người học sẽ được trải nghiệm các yếu tố thiết yếu mà nhân viên khách sạn cần tập trung khi cung cấp dịch vụ, từ khâu đón tiếp đến lúc tiễn khách. 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 4

#### VỆ SINH - AN TOÀN, SỨC KHỎE & THỰC HÀNH BỀN VỮNG

An toàn vệ sinh lao động nhận biết, đánh giá và kiểm soát các mối nguy hại trong môi trường làm việc để bảo vệ cả nhân viên và khách hàng.

Trong khóa học này, người học sẽ học về vệ sinh, từ quy định đồng phục đến các tiêu chuẩn an toàn chung. Nội dung cũng tập trung vào các công cụ hỗ trợ an toàn, hệ thống HACCP và nguyên tắc và quy định cụ thể được áp dụng trên toàn thế giới.





## KHOÁ HỌC TRUNG CẤP: VẬN HÀNH BỀN VỮNG

Khóa học thứ hai tập trung vào vận hành khách sạn, nghi thức xã giao và nhạy cảm văn hóa, cung cấp thêm thông tin để tăng cường nhận thức về tính bền vững và các tiêu chuẩn quốc tế trong ngành du lịch khách sạn để nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại Việt Nam.



### MODULE 5

#### NGHI THỨC GIAO TIẾP VÀ QUY TẮC ỨNG XỬ CHUYÊN NGHIỆP TRONG KHÁCH SẠN

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.

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 thể giới của giao thức kinh doanh quốc tế.



### MODULE 6

#### VẬN HÀNH BỀN VỮNG BỘ PHẬN ẨM THỰC VÀ ĐỒ UỐNG (F&B)

Khóa học giới thiệu các chức năng chính của bộ phận ẩm thực và đồ uống F&B, bao gồm cả các công cụ mang tính hệ thống và hệ thống nhân sự được thiết lập để hỗ trợ.

Sau khi hoàn thành khóa 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

#### VẬN HÀNH BỘ PHẬN LƯU TRÚ (LỄ TÂN & BUỒNG PHÒNG) 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 như khu nghỉ dưỡng, tàu du lịch hay casino.

Người học được giới thiệu về các hoạt động và nhiệm vụ chính của vị trí Quản lý khối Lưu trú và chi tiết về công việc của các bộ phận và các vị trí quan trọng trong các bộ phận đó.



### MODULE 8

#### QUẢN TRỊ HÀNG HÓA VÀ THỰC HÀNH BẢO VỆ MÔI TRƯỜNG

Khóa học xem xét mối quan hệ giữa ngành khách sạn và môi trường tự nhiên. Tập trung vào hiệu quả tài nguyên, tối ưu hóa năng lượng, làm sạch và quản lý chất thải.

Học viên cũng sẽ được đào tạo về chu kỳ quản lý hàng hóa (Kiểm kê, Đặt hàng, Mua sắm và Tiếp nhận), hướng đến tính bền vững.



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

Khóa học thứ ba tập trung vào sự xuất sắc trong dịch vụ, khả năng lãnh đạo, phát triển con người và giao tiếp, tiếp tục cung cấp thêm thông tin để tăng cường nhận thức về tính bền vững và các tiêu chuẩn quốc tế trong ngành du lịch khách sạn nhằm nâng cao chất lượng nguồn nhân lực tại Việt Nam.



### MODULE 9

#### DỊCH VỤ KHÁCH HÀNG XUẤT SẮC

Khóa học giới thiệu các kỹ thuật thực tế để cung cấp dịch vụ khách hàng vượt trội đáp ứng và vượt mong đợi của khách hàng.

Học viên cũng được học về 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.



### MODULE 10

#### NĂNG LỰC LÃNH ĐẠO HƯỚNG ĐẾN PHÁT TRIỂN BỀN VỮNG

Khóa học trang bị cho các nhà quản lý khách sạn công cụ để dẫn dắt tổ chức hướng tới 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 11

#### ĐÀO TẠO VÀ PHÁT TRIỂN NHÂN SỰ

Khóa học 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.

Sau khóa học, người học sẽ có thể tự thiết kế, phát triển, triển khai và đánh giá một chương trình đào tạo cho doanh nghiệp của mình.



### MODULE 12

#### NHẬN THỨC ĐA VĂN HÓA

Module học về Nhận thức đa văn hóa được thiết kế để giúp các chuyên gia ngành dịch vụ khách sạn phát triển trí tuệ văn hóa, giúp xây dựng mối quan hệ và giao tiếp hiệu quả với khách hàng từ khắp nơi trên thế giới.

Người học sẽ hiểu về sự đa dạng văn hóa và các kỳ vọng khác nhau trong ngành dịch vụ khách sạn để đưa ra những cách tiếp cận dịch vụ tốt nhất cho các khách hàng đến từ các nền văn hóa khác nhau.

**LIÊN HỆ:**

## **ÔNG OLIVIER MESSMER**

Quản lý Dự án, ST4SD

Email: [olivier.messmer@helvetas.org](mailto:olivier.messmer@helvetas.org)

## **BÀ ĐẶNG PHƯƠNG ANH**

Quản lý Hợp phần Nâng cao Chất lượng

Nguồn Nhân lực

Email: [cm2@st4sd.vn](mailto:cm2@st4sd.vn)



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

*Xin trân trọng cảm ơn các học viên, cựu học viên, Đại học Văn Lang,  
cùng Khách sạn Renaissance Riverside Saigon và Khách sạn  
Mường Thanh Luxury Sài Gòn đã hỗ trợ cung cấp và thực hiện hình  
ảnh trong tài liệu này.*