

TRƯỜNG CAO ĐẲNG QUỐC TẾ PEGASUS



Thông tin

CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO SƠ CẤP NGHIỆP VỤ LỄ TÂN

Tháng 9 năm 2023

CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO SƠ CẤP NGHIỆP VỤ LỄ TÂN

I. Giới thiệu

Lễ tân là nghề dịch vụ trong khách sạn và cơ sở kinh doanh dịch vụ lưu trú tương tự khác ..., thực hiện các công việc ngay tại sảnh lễ tân, đón tiếp hoặc khu vực trực tiếp tiếp xúc với khách lưu trú, đòi hỏi yêu cầu chuyên nghiệp về chất lượng và thái độ phục vụ.

Nhân viên lễ tân tham gia trực tiếp đón tiếp, phục vụ khách tại các sảnh, là đại sứ, là bộ mặt của khách sạn, là chiếc cầu nối giữa khách hàng với các bộ phận khác trong khách sạn để nhịp nhàng đáp ứng nhu cầu lưu trú và mang lại trải nghiệm trọn vẹn nhất cho các khách của cơ sở. Lễ tân cũng là một trong những bộ phận then chốt tạo nên sự thành công của doanh nghiệp.

Hiểu được tầm quan trọng này, Trường Cao đẳng Quốc tế Pegasus xây dựng chương trình đào tạo Nghiệp vụ lễ tân với ba cấp độ của trình độ sơ cấp theo Khung trình độ quốc gia Việt Nam nhằm giúp học viên sau khóa học có khả năng thực hiện một cách chuyên nghiệp các quy trình nghiệp vụ trong đón tiếp và phục vụ khách tại bộ phận lễ tân khách sạn, khu nghỉ dưỡng và các cơ sở lưu trú tương đương khác theo các chuẩn nghề nghiệp của quốc gia và khu vực, gồm:

- Nghiệp vụ lễ tân – trình độ sơ cấp bậc 1
- Nghiệp vụ lễ tân – trình độ sơ cấp bậc 2
- Nghiệp vụ lễ tân – trình độ sơ cấp bậc 3

Các chương trình đào tạo trên được xây dựng với cùng cách tiếp cận dựa trên tiêu chuẩn nghề Du lịch Việt Nam VTOS, tiêu chuẩn nghề Du lịch ASEAN. Với thời lượng thực hành lên đến 70% chương trình học, nội dung của chương trình tích hợp các kỹ năng thiết yếu từ cơ bản đến nâng cao nhằm giúp nhân viên tại khu vực Tiền sảnh tự tin phục vụ khách. Chương trình còn được thiết kế mang tính liên thông giúp học viên có thể tiếp tục học tập, tích lũy các nội dung ở bậc cao hơn và tiếp tục con đường học tập của mình. Ngoài các nội dung chuyên môn, mô đun Tiếng Anh chuyên ngành được thiết kế cho trình độ sơ cấp bậc 2 và bậc 3 giúp học viên nâng cao khả năng sử dụng tiếng Anh trong môi trường nghề khách sạn quốc tế.

Trọng tâm của 3 bậc trình độ trong chương trình sơ cấp Nghiệp vụ Lễ tân gồm:

Bậc 1: Tập trung vào các năng lực cốt lõi cần thiết trong chu trình phục vụ, khi khách đến nhận buồng, lưu trú và trả buồng.

Bậc 2: Ngoài các mô đun học ở bậc 1, học viên sẽ được rèn luyện thêm các năng lực cần có để phục vụ khách đặt buồng, đón khách tại cửa và dịch vụ hành lý. Phát triển kỹ năng mềm và Tiếng Anh chuyên ngành cũng được tích hợp trong bậc này.

Bậc 3: Ngoài các mô đun học ở bậc 2, học viên sẽ được bổ sung thêm các năng lực chuyên sâu khác như kiểm toán đêm, quản lý dịch vụ khách hàng và vận hành hệ thống đặt buồng trực tuyến.

Ngoài thời gian học và thực hành tại trường, học viên sẽ có 2 – 3 tháng thực tập để rèn luyện, học hỏi và tích lũy kinh nghiệm thực tế tại môi trường doanh nghiệp.

Chứng chỉ Nghiệp vụ lễ tân cần thiết cho học viên đang mong muốn làm việc trong ngành du lịch khách sạn. Chứng chỉ này cũng phù hợp với sinh viên các ngành khác với mong muốn có thêm kỹ năng làm việc khi ra trường. Đối với người lao động đang làm việc trong các cơ sở lưu trú, chương trình đào tạo này sẽ góp phần giúp họ củng cố năng lực, có thêm bằng cấp cho định hướng phát triển nghề nghiệp tương lai của cá nhân và đáp ứng yêu cầu chuẩn hóa bằng cấp nghề nghiệp của doanh nghiệp nơi họ làm việc.

II. Thông tin khóa học

Tên ngành, nghề đào tạo:	Nghiệp vụ lễ tân
Trình độ đào tạo:	Sơ cấp
Thời gian khai giảng:	Tháng 9/tháng 10 hàng năm (ngày chính thức được thông báo khi đăng ký học).
Thời lượng:	04 tháng (bậc 1), 05 tháng (bậc 2) và 07 tháng (bậc 3) đã bao gồm thời gian thực tập tại doanh nghiệp.
Quy mô lớp học:	Tối đa 20 sinh viên/lớp.
Địa điểm khóa học:	Trực tiếp tại doanh nghiệp hoặc tại các cơ sở của Trường Cao đẳng Quốc tế Pegasus.
Đối tượng tuyển sinh:	Người đủ 15 tuổi trở lên, có trình độ học vấn và sức khỏe phù hợp để học tập và làm nghề Người đang làm việc tại khách sạn và người có nhu cầu học nghề lễ tân khách sạn, có độ tuổi, trình độ học vấn và sức khỏe phù hợp để học tập và làm nghề.
Tiếng Anh đầu vào:	Học viên có trình độ tiếng Anh được ưu tiên nhưng không bắt buộc.
Học phí:	Vui lòng xem phần học phí của Trường (theo năm học).
Chi phí khác:	ĐỒNG PHỤC HỌC TẬP; các tài liệu học tập thiết yếu và dụng cụ học tập cá nhân của học viên.
Tổng số mô đun học tập:	Bậc 1: 5; Bậc 2: 10, Bậc 3: 15.
Số giờ đào tạo mỗi tuần:	Trung bình từ 12 đến 20 giờ/ tuần, tùy chương trình bậc đào tạo
Tổng số giờ đào tạo:	Bậc 1: 466 giờ - 12 tín chỉ (3,5 tháng) Bậc 2: 614 giờ - 19 tín chỉ (6 tháng) Bậc 3: 750 giờ - 25 tín chỉ (8 tháng)
Phương thức giảng dạy:	Trực tiếp, hướng dẫn, thực hành và mô phỏng thực tế.
Phương pháp đào tạo:	Tiếp cận năng lực, chú trọng rèn luyện kỹ năng thực hành theo nhu cầu đa dạng và linh hoạt của thị trường lao động.
Ngôn ngữ giảng dạy:	Tiếng Việt.
Thực tập:	Thực tập tại khách sạn, khu nghỉ dưỡng cao cấp hoặc cơ sở lưu trú du lịch được công nhận phù hợp. Thực tập sinh có thể được hưởng lương nhưng không được cam kết. Nhà trường xem xét sắp xếp đơn vị thực tập phù hợp nhất theo nguyện vọng và kết quả học tập của học viên.
Văn bằng khi tốt nghiệp:	Chứng chỉ sơ cấp Nghiệp vụ lễ tân bậc 1 hoặc bậc 2 hoặc bậc 3 tương ứng chương trình học, do trường Cao đẳng Quốc tế Pegasus cấp theo quy định pháp luật Việt Nam, có giá trị quốc gia.
Cơ hội việc làm:	Có khả năng làm việc tại các vị trí ở trình độ cơ bản trong bộ phận lễ tân của khách sạn 1 - 5 sao hoặc loại hình cơ sở lưu trú tương đương. Tùy cấp độ đào tạo và năng lực cá nhân, vị trí việc làm có thể bao gồm các vị trí: Nhân viên lễ tân; Nhân viên đón - tiễn khách; Nhân viên dịch vụ khách hàng; Nhân viên tổng đài điện thoại; Nhân viên trực cửa; Nhân viên hỗ trợ hành lý; Nhân viên hỗ trợ thông tin và hành lý (Concierge); Nhân viên kiểm toán đêm; Có khả năng tự học và tiếp tục học lên trình độ cao hơn để đáp ứng yêu cầu cao hơn trong công việc.

III. Các môn học

Chương trình đào tạo Nghiệp vụ lễ tân – trình độ sơ cấp bậc 1

1	VN3FO.PWC001	Tổ chức công việc đầu ca và cuối ca làm việc
2	VN3FO.CIS005	Cung cấp dịch vụ đăng ký lưu trú
3	VN3FO.IHS006	Cung cấp dịch vụ lễ tân dành cho khách lưu trú
4	VN3FO.COS007	Cung cấp dịch vụ trả buồng
5	VN3FO.IPL015	Thực tập tại doanh nghiệp

Chương trình đào tạo Nghiệp vụ lễ tân – trình độ sơ cấp bậc 2

1	VN3FO.PWC001	Tổ chức công việc đầu ca và cuối ca làm việc
2	VN3FO.PWE002	Kỹ năng thuyết trình và làm việc hiệu quả với người khác
3	VN3FO.WEF003	Làm việc hiệu quả tại bộ phận dịch vụ lễ tân
4	VN3FO.RSV004	Xử lý yêu cầu đặt buồng
5	VN3FO.CIS005	Cung cấp dịch vụ đăng ký lưu trú
6	VN3FO.IHS006	Cung cấp dịch vụ lễ tân dành cho khách lưu trú
7	VN3FO.COS007	Cung cấp dịch vụ trả buồng
8	VN3FO.RCO009	Tiếp nhận và xử lý phàn nàn
9	VN3FO.EFO010	Tiếng Anh chuyên ngành Lễ tân
10	VN3FO.IPL015	Thực tập tại doanh nghiệp

Chương trình đào tạo Nghiệp vụ lễ tân – trình độ sơ cấp bậc 3

1	VN3FO.PWC001	Tổ chức công việc đầu ca và cuối ca làm việc
2	VN3FO.PWE002	Kỹ năng thuyết trình và làm việc hiệu quả với người khác
3	VN3FO.WEF003	Làm việc hiệu quả tại bộ phận dịch vụ lễ tân
4	VN3FO.RSV004	Xử lý yêu cầu đặt buồng
5	VN3FO.CIS005	Cung cấp dịch vụ đăng ký lưu trú
6	VN3FO.IHS006	Cung cấp dịch vụ lễ tân dành cho khách lưu trú
7	VN3FO.COS007	Cung cấp dịch vụ trả buồng

8	VN3FO.MCS008	Phát triển và quản lý dịch vụ khách hàng chất lượng
9	VN3FO.RCO009	Tiếp nhận và xử lý phàn nàn
10	VN3FO.EFO010	Tiếng Anh chuyên ngành Lễ tân
11	VN3FO.ORS011	Hệ thống đặt buồng trực tuyến
12	VN3FO.CNA012	Tiến hành kiểm toán đêm
13	VN3FO.BPS013	Cung cấp các dịch vụ hành lý và hỗ trợ di chuyển
14	VN3FO.PCS014	Cung cấp dịch vụ tại quầy hỗ trợ thông tin và hành lý
15	VN3FO.IPL015	Thực tập tại doanh nghiệp

Để được công nhận tốt nghiệp và nhận chứng chỉ, học viên cần đáp ứng các điều kiện sau:

- Tích lũy và đạt yêu cầu 100% các môn học, mô đun theo quy định của chương trình (trong đó có yêu cầu học viên phải tham dự đủ số giờ học trực tiếp tối thiểu của mỗi môn học, mô đun; tham dự đủ và đạt các bài đánh giá theo quy định của Trường) và tham gia thực tập theo yêu cầu của chương trình đào tạo.
- Tuân thủ nội quy, quy định của nơi thực tập trong thời gian thực tập.
- Nếu học viên chấm dứt hợp đồng/thỏa thuận thực tập trước thời hạn mà không có lý do chính đáng hoặc bị tổ chức nhận thực tập chấm dứt hợp đồng vì lý do kỷ luật sẽ bị coi là không đủ điều kiện tốt nghiệp.
- Không vi phạm pháp luật, kỷ luật trong thời gian học tập và các quy định khác của Trường.