

BỘ LAO ĐỘNG – THƯƠNG BINH & XÃ HỘI
TRƯỜNG CAO ĐẲNG NGUYỄN VĂN TRỖI

CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO

NGÀNH/NGHỀ: QUẢN TRỊ KHÁCH SẠN

MÃ NGÀNH/NGHỀ: 5810201

TRÌNH ĐỘ: TRUNG CẤP

*Ban hành kèm theo Quyết định số 169 /QĐ-TVC ngày 26 tháng 08 năm 2024 của
Hiệu trưởng trường Cao đẳng Nguyễn Văn Trỗi)*

Đà Nẵng, năm 202

CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO

Ngành/nghe: Quản trị khách sạn

Mã ngành/nghe: 5810201

Trình độ đào tạo: Trung cấp.

Hình thức đào tạo: Chính quy.

Đối tượng tuyển sinh: Tốt nghiệp Trung học Cơ sở, THPT hoặc tương đương

Thời gian khóa học: 1,5 năm

1. Giới thiệu chương trình/mô tả ngành/nghe đào tạo

Quản trị khách sạn trình độ trung cấp là nghề thực hiện các công việc phục vụ và hỗ trợ quản lý trong cơ sở lưu trú, khách sạn, nhà hàng và khu du lịch. Người làm nghề có khả năng tổ chức, phối hợp, thực hiện các quy trình phục vụ khách trong bộ phận lễ tân, buồng phòng, nhà hàng và các dịch vụ bổ sung khác, bảo đảm chất lượng phục vụ, hiệu quả kinh doanh và sự hài lòng của khách hàng, đáp ứng yêu cầu **bậc 4** trong **Khung trình độ quốc gia Việt Nam**.

Các công việc của nghề bao gồm: tiếp nhận, hướng dẫn và phục vụ khách tại khách sạn; thực hiện các nghiệp vụ buồng phòng, lễ tân, nhà hàng; hỗ trợ các hoạt động marketing và chăm sóc khách hàng; ghi chép, theo dõi và báo cáo tình hình hoạt động của các bộ phận trong khách sạn. Người học còn được trang bị kỹ năng cơ bản về quản lý, giao tiếp và xử lý tình huống trong môi trường dịch vụ du lịch – khách sạn.

Người làm nghề **Quản trị khách sạn trình độ trung cấp** có thể làm việc tại các khách sạn, nhà hàng, khu nghỉ dưỡng, khu du lịch, cơ sở lưu trú, tàu du lịch hoặc các doanh nghiệp cung ứng dịch vụ ăn uống và lưu trú. Ngoài ra, có thể tự tổ chức hoạt động kinh doanh dịch vụ nhỏ trong lĩnh vực du lịch – khách sạn.

Người học có **kiến thức và kỹ năng nghề nghiệp** để thực hiện công việc cụ thể như:

- **Nghệp vụ lễ tân:** Tiếp nhận, xử lý yêu cầu đặt phòng, đón tiếp, làm thủ tục nhận và trả phòng, giải đáp thông tin và chăm sóc khách hàng.
- **Nghệp vụ buồng phòng:** Thực hiện công việc dọn dẹp, sắp xếp, bảo dưỡng và trang trí buồng phòng; kiểm tra trang thiết bị, vật dụng đảm bảo tiêu chuẩn vệ sinh và an toàn.
- **Nghệp vụ nhà hàng:** Chuẩn bị, phục vụ ăn uống, tổ chức tiệc, set up bàn và phục vụ theo phong cách chuyên nghiệp.

- **Hỗ trợ quản lý và điều hành:** Phối hợp các bộ phận trong khách sạn, báo cáo tình hình phục vụ, đề xuất giải pháp nâng cao chất lượng dịch vụ.

Người tốt nghiệp có trình độ **ngoại ngữ tương đương bậc A1 quốc tế** (theo Khung tham chiếu 6 bậc của Châu Âu), có thể giao tiếp cơ bản với khách du lịch nước ngoài, đồng thời được trang bị **kỹ năng mềm** như giao tiếp, làm việc nhóm, xử lý tình huống, tác phong chuyên nghiệp, giúp thích ứng nhanh và hiệu quả trong môi trường làm việc dịch vụ – du lịch.

2. Mục tiêu đào tạo

2.1. Mục tiêu chung:

- + Mô tả được vị trí, vai trò của khách sạn trong ngành du lịch và đặc trưng của hoạt động khách sạn, tác động của nó về mặt kinh tế, văn hóa - xã hội và môi trường.
- + Trình bày được cơ cấu tổ chức, vị trí, vai trò, chức năng, nhiệm vụ của các bộ phận trong khách sạn; mối quan hệ giữa các bộ phận trong khách sạn và đề xuất được các biện pháp nâng cao chất lượng dịch vụ khách sạn.
- + Mô tả được các quy trình nghiệp vụ cơ bản của khách sạn: nghiệp vụ lễ tân, nghiệp vụ buồng, nghiệp vụ nhà hàng và chế biến món ăn.
- + Giao tiếp tốt với khách hàng bằng tiếng Việt và Anh, phù hợp với yêu cầu phục vụ khách tại bộ phận lễ tân, buồng, nhà hàng hoặc khu vực hội nghị; chăm sóc khách hàng và giải quyết phàn nàn của khách hàng có hiệu quả;
- + Sử dụng đúng, an toàn các loại trang thiết bị khách sạn;
- + Làm đúng quy trình phục vụ khách tại các vị trí công việc của bộ phận lễ tân, buồng, nhà hàng hoặc khu vực hội nghị, hội thảo theo tiêu chuẩn khách sạn.
- + Chủ trì hoặc tham gia xây dựng kế hoạch của các bộ phận như: kế hoạch marketing, kế hoạch nhân sự, kế hoạch mua sắm trang thiết bị, dụng cụ, kế hoạch tổ chức hội nghị, hội thảo hoặc sự kiện.

2.2. Mục tiêu cụ thể:

- Kiến thức:

- Có được những kiến thức cơ bản về xã hội và khoa học tự nhiên: Đường lối chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước, Quốc phòng an ninh;
- Có kiến thức về ngoại ngữ tiếng Anh đạt trình độ bậc 1/6 trở lên khung năng lực ngoại ngữ của Việt Nam;
- Kiến thức về sơ cấp cứu
- Kiến thức về văn hóa - xã hội
- Kiến thức về thanh toán
- Kiến thức cơ bản về tiếp thị, bán hàng và chăm sóc khách hàng

- Trình bày được những kiến thức căn bản về ngành khách sạn, về lễ tân khách sạn
- Phân tích được mối quan hệ trong công việc giữa các vị trí công việc trong sơ đồ tổ chức bộ phận Lễ tân
- Mô tả được các vị trí việc làm của bộ phận Lễ tân
- Mô tả được quy trình nhận và chuyển cuộc gọi
- Phân tích được thói quen, hành động xấu ảnh hưởng đến nội dung cuộc hội thoại
- Giải thích được quy trình tiếp nhận và xử lý yêu cầu đặt giữ buồng của khách sạn.
- Giải thích được các thuật ngữ chuyên ngành khách sạn; đặc biệt các nguồn đặt buồng khách sạn
- Phân biệt được các loại giá buồng, loại buồng tiêu chuẩn trong khách sạn
- Xác định được quy trình cung cấp dịch vụ và đăng ký nhận buồng, cung cấp dịch vụ khách hàng, cung cấp dịch vụ trả buồng của khách sạn.
- Mô tả được các công việc trong nhiệm vụ cung cấp các dịch vụ chào đón khách tại cửa và dịch vụ hành lý, trong nhiệm vụ cung cấp dịch vụ tại quầy hỗ trợ thông tin và hành lý của khách sạn.
- Mô tả được quy trình xử lý các giao dịch tài chính theo quy định khách sạn
- Giải thích được quy trình kiểm toán đêm tại các khách sạn.
- Hiểu và thực hiện được các loại báo cáo hàng ngày như báo cáo doanh thu, công suất buồng,....
- Xác định được các nội dung cần thể hiện trên hóa đơn tài chính
- Hiểu được cách vận hành một phần trong phần mềm quản lý khách sạn thông dụng
- Hiểu được cách vận hành của các thiết bị máy văn phòng
- Liệt kê được các nguyên nhân có thể dẫn đến phàn nàn của khách

- Kỹ năng:

- Có khả năng nghe, nói, đọc, viết tiếng Anh (tương đương trình độ bậc 1/6 khung năng lực ngoại ngữ của Việt Nam);
- Thực hiện được quy trình quy trình tiếp nhận và xử lý yêu cầu đặt giữ buồng của khách sạn.
- Xử lý được một số tình huống than phiền cơ bản
- Xử lý được các tình huống khẩn cấp
- Kỹ năng giới thiệu và chào bán sản phẩm dịch vụ
- Kỹ năng sử dụng điện thoại
- Sử dụng được phần mềm quản lý khách sạn thông dụng

- Sử dụng được máy POS để thực hiện các giao dịch khi thanh toán thẻ
- Thực hiện được cung cấp dịch vụ đăng ký và nhận buồng, dịch vụ khách hàng, một cách lịch sự, chuyên nghiệp.
- Cung cấp được dịch vụ “cho khách trả buồng”, đảm bảo thanh toán tất cả các khoản chi phí và giải quyết một cách thỏa đáng tất cả các khoản phí tranh chấp.
- Thực hiện đúng, đủ, chuyên nghiệp trong cung cấp các dịch vụ chào đón khách tại cửa, dịch vụ hành lý, dịch vụ tại quầy hỗ trợ thông tin và hành lý của khách sạn.
- Vận hành được ít nhất 1 hệ thống phần mềm đặt buồng trực tuyến.
- Cung cấp được dịch vụ điện thoại và cách mạng công nghiệp 4.0 cho khách.
- Thực hiện đúng quy trình kiểm toán đêm.
- Xử lý được các tình huống liên quan đến tiền mặt và thẻ tín dụng
- Giao tiếp lịch sự, thân thiện bằng tiếng Việt và tiếng Anh với khách hàng, cấp trên và đồng nghiệp
- Thực hiện được việc lưu trữ thông tin, dữ liệu và hồ sơ
- Sử dụng được các một số loại máy móc, thiết bị văn phòng.

- Năng lực tự chủ và chịu trách nhiệm:

- Làm việc độc lập, làm việc theo nhóm
- Thái độ làm việc tỉ mỉ, cẩn thận, chuyên nghiệp
- Có ý thức học tập, rèn luyện và nâng cao trình độ chuyên môn
- Thực hiện được các nghiệp vụ chuyên môn liên quan đến công việc của bộ phận lễ tân như: đặt phòng, tiếp đón, thu ngân, chăm sóc khách hàng, hành lý... Có khả năng tiếp nhận, ghi chép, chuyển tải và giải thích thông tin theo yêu cầu; có khả năng áp dụng kiến thức và hiểu biết để đưa ra các giải pháp giải quyết vấn đề chuyên môn thông thường và một số vấn đề phức tạp nhưng cần có sự chỉ dẫn thực hiện; chịu trách nhiệm chủ yếu đối với kết quả công việc
- Hình thành tác phong chuyên nghiệp; rèn luyện ý thức trách nhiệm cao trong công tác bảo vệ môi trường và thực hành du lịch có trách nhiệm; đảm bảo hiểu và tuân thủ theo những hướng dẫn và qui định của tổ chức; có khả năng duy trì tốt các qui trình về an ninh và bảo mật thông tin, chấp hành tốt các qui định của pháp luật liên quan đến ngành nghề; khả năng tiếp cận và ứng dụng cách mạng công nghiệp 4.0 vào trong công việc.

3. Vị trí việc làm sau khi tốt nghiệp:

Sau khi tốt nghiệp người học sẽ làm việc ở các vị trí: Làm nhân viên lễ tân, nhân viên đón tiếp, nhân viên đặt buồng, nhân viên hỗ trợ đón khách, nhân viên quầy thông tin và hỗ trợ hành lý, nhân viên tổng đài điện thoại tại khách sạn từ 1 đến 5 sao.

4. Khối lượng kiến thức và thời học tập:

- Khối lượng kiến thức toàn khóa học : 1515/58 (giờ/tín chỉ)
- Số lượng môn học, mô đun : 24
- Khối lượng học tập các môn học chung: 255/11 (giờ/tín chỉ)
- Khối lượng học tập các môn học, mô đun chuyên môn: 1260/47 (giờ/tín chỉ)
- Khối lượng lý thuyết: 411 (giờ); Thực hành, thực tập: 1104 (giờ)

5. Tổng hợp các năng lực của ngành, nghề

TT	Mã năng lực	Tên năng lực
I	Năng lực cơ bản (năng lực chung)	
1	NLCB-01	Sử dụng công nghệ thông tin cơ bản trong học tập và công việc
2	NLCB-02	Giao tiếp hiệu quả trong môi trường làm việc
3	NLCB-03	Làm việc nhóm và hợp tác trong tập thể
4	NLCB-04	Sử dụng tiếng Anh giao tiếp cơ bản trong lĩnh vực khách sạn
5	NLCB-05	Tuân thủ quy định an toàn lao động và phòng cháy chữa cháy
6	NLCB-06	Thực hiện vệ sinh cá nhân, vệ sinh khu vực làm việc đúng quy định
7	NLCB-07	Ứng xử văn minh, lịch sự với khách hàng và đồng nghiệp
8	NLCB-08	Thực hiện nguyên tắc bảo vệ môi trường, tiết kiệm điện nước
9	NLCB-09	Duy trì thái độ học tập, rèn luyện và tác phong nghề nghiệp tích cực
II	Năng lực cốt lõi (NLCL)	
10	NLCL-01	Thực hiện quy trình đón tiếp, tiễn khách tại khách sạn
11	NLCL-02	Giao tiếp và xử lý tình huống cơ bản với khách hàng
12	NLCL-03	Thực hiện quy trình đặt buồng, nhận buồng và trả buồng
13	NLCL-04	Sắp xếp, vệ sinh buồng phòng theo tiêu chuẩn
14	NLCL-05	Kiểm tra, bảo quản trang thiết bị, dụng cụ buồng phòng
15	NLCL-06	Phối hợp giữa các bộ phận trong khách sạn

TT	Mã năng lực	Tên năng lực
16	NLCL-07	Giới thiệu và tư vấn dịch vụ khách sạn cho khách hàng
17	NLCL-08	Thực hiện quy trình phục vụ ăn uống cơ bản
18	NLCL-09	Thực hiện quy trình phục vụ hội nghị, tiệc nhỏ
19	NLCL-10	Ghi chép, cập nhật thông tin khách hàng và dịch vụ
20	NLCL-11	Áp dụng quy định về an toàn, an ninh trong khách sạn
21	NLCL-12	Sử dụng phần mềm quản lý khách sạn cơ bản
22	NLCL-13	Giải quyết yêu cầu và khiếu nại đơn giản của khách hàng
III	Năng lực nâng cao (NLNC)	
23	NLNC-01	Hỗ trợ tổ chức các sự kiện, hội nghị nhỏ trong khách sạn
24	NLNC-02	Thực hiện công tác chăm sóc khách hàng thường xuyên
25	NLNC-03	Giới thiệu sản phẩm du lịch, dịch vụ liên kết cho khách
26	NLNC-04	Đề xuất ý tưởng cải thiện chất lượng phục vụ khách hàng
27	NLNC-05	Hướng dẫn nhân viên mới thực hiện nghiệp vụ cơ bản
28	NLNC-06	Phối hợp xử lý tình huống phát sinh trong hoạt động khách sạn

6. Nội dung chương trình

Mã MH,M Đ	Tên môn học/Mô đun	Số tín chỉ	Thời gian học tập (giờ)			
			Tổng số	Lý thuyết	Thực hành/ thực tập/ thí nghiệm/ thảo luận	Thi, kiểm tra
1	2	3	4=5+ 6+7	5	6	7
I	Các môn học chung	11	255	94	148	13
MH01	Giáo dục chính trị	2	30	15	13	2

Mã MH,M Đ	Tên môn học/Mô đun	Số tín chỉ	Thời gian học tập (giờ)			
			Tổng số	Lý thuyết	Thực hành/ thực tập/ thí nghiệm/ thảo luận	Thi, kiểm tra
MH02	Pháp luật	1	15	9	5	1
MH03	Giáo dục thể chất	1	30	4	24	2
MH04	Giáo dục quốc phòng-An ninh	2	45	21	21	3
MH05	Tin học	2	45	15	29	1
MH06	Tiếng anh	3	90	30	56	4
II	Các môn học, mô đun chuyên môn	47	1260	260	830	50
II.1	Môn học, mô đun cơ sở	5	120	45	69	6
MH 07	Kỹ thuật trang trí cắm hoa	1	30	8	20	2
MH 08	Tổng quan du lịch	2	30	15	13	2
MH 09	NV chế biến món ăn	2	60	15	43	2
II.2	Môn học, mô đun chuyên môn	40	1095	202	731	42
MH 10	Tiếng anh chuyên ngành KS	4	120	30	86	4
MH 11	Quan hệ và chăm sóc khách hàng	2	45	15	28	2
MH 12	Marketing du lịch	2	45	14	29	2
MH 13	Kế toán du lịch - khách sạn	2	45	15	28	2
MH 14	Kỹ thuật pha chế đồ uống	2	45	15	28	2
MĐ 15	An ninh - an toàn trong KS	2	30	10	18	2
MĐ 16	Nghiep vụ lễ tân	4	90	30	54	6
MĐ 17	Nghiep vụ phục vụ buồng KS	4	90	30	54	6
MĐ 18	Nghiep vụ nhà hàng	4	90	30	54	6

Mã MH,M Đ	Tên môn học/Mô đun	Số tín chỉ	Thời gian học tập (giờ)			
			Tổng số	Lý thuyết	Thực hành/ thực tập/ thí nghiệm/ thảo luận	Thi, kiểm tra
MĐ 19	Thực hành nghiệp vụ	4	180		176	4
MĐ 20	Quản trị buồng khách sạn	2	45	15	28	2
MĐ 21	Quản trị nhà hàng	2	45	15	28	2
MĐ 22	Tổ chức sự kiện	2	45	13	30	2
MĐ 23	Thực tập <i>tốt nghiệp</i>	4	180		176	4
II.3	<i>Môn học, mô đun tự chọn</i>	2	45	13	30	2
MH 24	Giao tiếp trong kinh doanh	2	45	15	28	2
MĐ 25	Quản trị nguồn nhân lực	2	45	13	30	2
	Tổng cộng:	58	1515	384	1064	67

7. Hướng dẫn sử dụng chương trình:

7.1 Các môn học chung bắt buộc, thực hiện theo Quy định của Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội bảo đảm tính thống nhất, tại các Thông tư sau:

- Môn Giáo dục chính trị: Thực hiện theo thông tư số 24/2018/TT-BLĐTBXH ngày 06 tháng 12 năm 2018 của Bộ Lao động thương binh và Xã hội.

- Môn Giáo dục pháp luật: Thực hiện theo thông tư 13/2018/TT-BLĐTBXH ngày 26 tháng 9 năm 2018 của Bộ Lao động – Thương binh và Xã hội.

- Môn Giáo dục thể chất: Thực hiện theo thông tư số 12/2018/TT-BLĐTBXH ngày 26 tháng 9 năm 2018 của Bộ Lao động – Thương binh và Xã hội.

- Môn Giáo dục quốc phòng- an ninh: Thực hiện theo thông tư số 10/2018/TT-BLĐTBXH ngày 26 tháng 9 năm 2018 của Bộ Lao động – Thương binh và Xã hội.

- Môn Tin học: Thực hiện theo thông tư 11/2018/TT-BLĐTBXH ngày 26 tháng 9 năm 2018 của Bộ Lao động – Thương binh và Xã hội.

- Môn Tiếng Anh: Thực hiện theo thông tư 03/2019/TT-BLĐTBXH ngày 17 tháng 01 năm 2019 của Bộ Lao động – Thương binh và Xã hội.

7.2 Tổ chức thực hiện chương trình đào tạo đối với đào tạo theo thông tư 04/2022/TT-BLĐTBXH ngày 30/03/2022 của Bộ Lao động – Thương binh và Xã hội và Quyết định 69/QĐ-TVC ngày 20/05/2022 của Hiệu trưởng trường Cao đẳng Nguyễn Văn Trỗi về Ban hành Quy chế đào tạo, kiểm tra, thi và xét công nhận tốt nghiệp.

7.3. Nội dung và thời gian cho các hoạt động ngoại khóa:

- Để đạt được mục tiêu giáo dục toàn diện, ngoài giờ học chính khóa cần tổ chức cho học sinh tham gia các hoạt động ngoại khóa như: thể dục thể thao; văn hóa văn nghệ; các sinh hoạt giao lưu giữa các tập thể lớp với nhau hoặc giao lưu với các đơn vị ngoài trường, giao lưu với các địa phương và doanh nghiệp. Ngoài ra học sinh có thể đọc thêm sách báo, tài liệu cần tham khảo tại thư viện, tham gia các đợt tham quan giả ngoại do trường hoặc lớp tự tổ chức.

- Nội dung và thời gian tổ chức các hoạt động ngoại khóa như sau:

- + Thể dục, thể thao: Thời gian ngoài giờ vào buổi sáng và buổi chiều
- + Văn hóa, văn nghệ: Thời gian ngoài giờ vào buổi tối từ 19 – 22 giờ (1 buổi/tuần)
- + Hoạt động tại thư viện: Ngoài giờ học tất cả các ngày trong tuần
- + Hoạt động đoàn thể: Vào các tối thứ bảy, chủ nhật (ĐTN tổ chức)
- + Tham quan, dã ngoại, vui chơi, giải trí: Mỗi học kỳ tổ chức 1 lần
- + Tổ chức hội thi chuyên đề: Mỗi học kỳ tổ chức 1 lần

7.4. Hướng dẫn tổ chức kiểm tra, đánh giá thường xuyên, định kỳ và thi kết thúc môn học, mô đun :

Tổ chức kiểm tra hết môn học, mô đun thực hiện theo thông tư 04/2022/TT-BLĐTBXH ngày 30/3/2022 của Bộ trưởng Bộ Lao động – Thương binh và xã hội Quy định việc tổ chức thực hiện chương trình đào tạo trình độ trung cấp, trình độ cao đẳng theo niên chế hoặc theo phương thức tích lũy mô đun hoặc tín chỉ; Quy chế kiểm tra, thi, xét công nhận tốt nghiệp (Thông tư số 04). Cụ thể:

- Hình thức kiểm tra kết thúc môn học, mô đun có thể là kiểm tra viết, vấn đáp, trắc nghiệm, thực hành, bài tập lớn, tiểu luận, bảo vệ kết quả thực tập theo chuyên đề hoặc kết hợp giữa các hình thức trên.

- Thời gian làm bài thi kết thúc môn học, mô đun đối với mỗi bài kiểm tra viết và trắc nghiệm từ 45 đến 120 phút; Thời gian kiểm tra vấn đáp là 40 phút chuẩn bị và 20 phút trả lời; Các hình thức kiểm tra khác tùy theo đặc thù mỗi môn học, mô đun phòng

Đào tạo/Khoa chuyên môn xác định nội dung và hướng dẫn theo từng môn học, mô đun trong chương trình đào tạo; đề xuất Hiệu trưởng phê duyệt thời gian tổ chức kiểm tra hết môn học, mô đun.

- Cách tính điểm trung bình môn học, mô đun: Được tuân thủ theo quy định tại Quyết định số 04 của Bộ trưởng Bộ LĐTBXH.

7.5. Hướng dẫn thi tốt nghiệp và xét công nhận tốt nghiệp

- Trường sẽ sử dụng chương trình đào tạo này để tổ chức giảng dạy theo phương thức tích lũy mô đun hoặc tín chỉ và tuân thủ theo quy định tại Quyết định số 04 của Bộ trưởng Bộ LĐTBXH.

- Đối với đào tạo theo phương thức tích lũy mô đun hoặc tích lũy chứng chỉ:

+ Người học phải học hết chương trình đào tạo trình độ trung cấp theo từng ngành nghề và phải tích lũy đủ số mô đun hoặc tín chỉ theo quy định trong chương trình đào tạo.

+ Hiệu trưởng căn cứ vào kết quả tích lũy của người học để quyết định việc công nhận tốt nghiệp ngay cho người học hoặc phải làm chuyên đề, khóa luận làm điều kiện xét tốt nghiệp.

+ Hiệu trưởng căn cứ vào kết quả xét cộng công nhận tốt nghiệp, để cấp bằng tốt nghiệp trung cấp ngành/ngành Quản trị khách sạn ./.

HIỆU TRƯỞNG

ThS. Nguyễn Thị Hồng Nhạn

SƠ ĐỒ MỐI LIÊN HỆ VÀ TIẾN TRÌNH ĐÀO TẠO CÁC MÔN HỌC, MÔ ĐUN TRONG CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO

Tên ngành, nghề: Quản trị khách sạn

Mã ngành, nghề: 5810201

