

QUẬN KHU 1
TRƯỜNG CAO ĐẲNG NGHỀ SỐ 1- BQP

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 1370/QĐ - CDN ngày 19 tháng 9 năm 2025 của
Hiệu trưởng Trường Cao đẳng nghề số 1 - BQP)*

Thái Nguyên - Năm 2025



QUẢN KHU 1
TRƯỜNG CAO ĐẲNG NGHỀ
SỐ 1 - BỘ QUỐC PHÒNG

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

CHƯƠNG TRÌNH ĐÀO TẠO

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 1370/QĐ - CDN ngày 19 tháng 9 năm 2025 của
Hiệu trưởng Trường Cao đẳng nghề số 1 - BQP)*

Tên ngành, nghề: Quản trị khách sạn

Mã ngành, nghề: 5810201

Trình độ đào tạo: Trung cấp

Đối tượng tuyển sinh: Thí sinh tốt nghiệp trung học cơ sở hoặc tương đương.

Thời gian đào tạo: 1.5 năm

1. Giới thiệu chung về ngành, nghề

Quản trị khách sạn trình độ cao đẳng là ngành, nghề quản lý trực tiếp, hàng ngày các bộ phận trực tiếp và gián tiếp phục vụ khách du lịch trong khách sạn như: Buồng, lễ tân, nhà hàng, chế biến món ăn, kế toán, kinh doanh và tiếp thị, nhân sự, an ninh, kỹ thuật..., đáp ứng yêu cầu bậc 5 trong Khung trình độ quốc gia Việt Nam.

Các công việc của ngành, nghề chủ yếu được thực hiện tại các bộ phận trong khách sạn hoặc các cơ sở kinh doanh lưu trú nên môi trường và điều kiện làm việc thuận lợi, đảm bảo an toàn - vệ sinh và sức khỏe. Cường độ làm việc không cao nhưng chịu áp lực lớn về thời gian phục vụ và yêu cầu đảm bảo sự hài lòng đa dạng của khách du lịch.

Để thực hiện tốt các nhiệm vụ, cần phải đảm bảo các điều kiện làm việc thiết yếu như: kiến trúc nhà cửa và quy hoạch mặt bằng khách sạn hợp lý, các loại thiết bị, dụng cụ phù hợp với tiêu chuẩn của từng công việc; các phần mềm quản trị; hệ thống thông tin liên lạc tốt; và có các quy định nội bộ về tiêu chuẩn cung cấp dịch vụ và quản lý.

Để hành nghề, người lao động phải có sức khỏe tốt, có ngoại hình phù hợp, đạo đức nghề nghiệp tốt, có đủ kiến thức chuyên môn và kỹ năng nghề đáp ứng với vị trí công việc. Ngoài ra, cần phải thường xuyên học tập để nâng cao khả năng giao tiếp bằng ngoại ngữ, mở rộng kiến thức xã hội; rèn luyện tính cẩn thận, chi tiết, rõ ràng; xây dựng ý thức nghề và sự say mê nghề.

2. Mục tiêu đào tạo

2.1. Mục tiêu chung

Chương trình đào tạo ngành Quản trị khách sạn nhằm đào tạo cho sinh viên có phẩm chất chính trị, đạo đức nghề nghiệp và có sức khỏe tốt; có kiến thức chung về ngành Quản trị khách sạn, có kiến thức chuyên sâu về lĩnh vực Quản trị kinh doanh khách sạn; có kỹ năng cơ bản để vận dụng trong quản trị khách sạn, thực hiện chuyên sâu trong điều hành các bộ phận nghiệp vụ thuộc khách sạn; đồng thời có khả năng học tập và thích ứng với môi trường kinh doanh trong điều kiện hội nhập quốc tế; chú trọng

giúp sinh viên kỹ năng truyền thông hiệu quả và chú trọng nâng cao trình độ ngoại ngữ giúp sinh viên thành thạo trong giao tiếp hàng ngày và trong nghiệp vụ chuyên môn.

2.2. Mục tiêu cụ thể

2.2.1. Về kiến thức:

- Xác định được các kiến thức cơ bản về chính trị, pháp luật và văn hóa xã hội phù hợp với chuyên ngành như: Luật du lịch, Luật bảo vệ môi trường, Pháp luật trong kinh doanh, Luật kinh tế...;
- Trình bày được những hiểu biết khái quát về ngành du lịch, tổng quan về du lịch và khách sạn nhà hàng;
- Mô tả được vị trí, vai trò của lĩnh vực khách sạn - nhà hàng trong ngành du lịch và đặc trưng của hoạt động và tác động của khách sạn - nhà hàng 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;
- Trình bày được nguyên lý, quy trình quản trị nói chung, quản trị quá trình điều hành khách sạn, quản trị tài chính, quản trị nguồn nhân lực, quản trị cơ sở vật chất và quản trị các bộ phận nghiệp vụ chuyên môn như: Lễ tân, buồng, ẩm thực;
- Mô tả được các quy trình nghiệp vụ cơ bản của khách sạn: nghiệp vụ lễ tân, nghiệp vụ phòng, nghiệp vụ nhà hàng, pha chế thức uống và chế biến món ăn;
- Mô tả được các quy trình quản lý của các bộ phận lễ tân, phòng, nhà hàng, bếp;
- Liệt kê được các loại trang thiết bị, dụng cụ chủ yếu tại khách sạn và công dụng của chúng;
- Trình bày được tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ khách sạn và cách thức đánh giá chất lượng;
- Mô tả được quy trình lập kế hoạch, tổ chức thực hiện, giám sát, kiểm tra và đánh giá kết quả công việc tại các bộ phận của khách sạn;
- Trình bày được các nguyên tắc bảo đảm an ninh, an toàn, giải thích được lý do phải tuân thủ các quy định về an ninh, an toàn trong khách sạn để nhận diện được các nguy cơ và biện pháp phòng ngừa;
- Trình bày được những kiến thức cơ bản về chính trị, văn hóa, xã hội, pháp luật, quốc phòng an ninh, giáo dục thể chất theo quy định.

2.2.2. Về kỹ năng:

- Giao tiếp tốt với khách hàng, phù hợp với yêu cầu phục vụ khách tại tất cả các vị trí của các bộ phận trong khách sạn như: bộ phận lễ tân, bộ phận buồng, nhà hàng hoặc bộ phận yến tiệc, hội nghị - hội thảo;
- 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;

- Thực hiện đúng quy trình phục vụ khách hàng tại các vị trí công việc của bộ phận lễ tân, buồng, nhà hàng hoặc khu vực hội nghị, hội thảo theo tiêu chuẩn của khách sạn;

- Thực hiện đúng quy trình quản lý tại các vị trí công việc của quản lý bộ phận lễ tân, buồng, nhà hàng theo tiêu chuẩn của khách sạn;

- Quản lý nhân sự, tài sản, công cụ và tài chính tại các bộ phận lễ tân, buồng, nhà hàng theo đúng tiêu chuẩn qui định của khách sạn;

- Thực hiện đánh giá năng lực và đào tạo nhân viên đảm bảo đáp ứng được yêu cầu của doanh nghiệp;

- Chủ trì hoặc tham gia xây dựng được một số 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;

- Lập được các loại báo cáo, soạn thảo được văn bản đối nội, hợp đồng thông dụng của khách sạn - nhà hàng;

- Ứng dụng được phần mềm quản trị khách sạn trong công việc hàng ngày;

- Phân tích, đánh giá được kết quả hoạt động kinh doanh của các bộ phận lưu trú, ăn uống, hội nghị, hội thảo và phát hiện ra được các nguyên nhân và đề xuất được các giải pháp nhằm nâng cao kết quả hiệu quả kinh doanh;

- Sử dụng công nghệ thông tin cơ bản theo quy định; khai thác, xử lý, ứng dụng công nghệ thông tin trong công việc chuyên môn của ngành, nghề;

- Sử dụng được ngoại ngữ cơ bản, đạt bậc 2/6 trong Khung năng lực ngoại ngữ của Việt Nam, ứng dụng được ngoại ngữ vào công việc chuyên môn của ngành, nghề.

2.2.3. Về năng lực tự chủ, tự chịu trách nhiệm:

- Có ý thức tổ chức kỷ luật, tác phong chuyên nghiệp và tinh thần trách nhiệm cao trong công việc;

- Tôn trọng các tiêu chuẩn đạo đức nghề nghiệp;

- Thân thiện, cởi mở, sẵn sàng phục vụ và bảo đảm an toàn sức khỏe, tính mạng khách du lịch;

- Có tinh thần hợp tác làm việc nhóm; thiện chí trong tiếp nhận ý kiến và giải quyết khó khăn, vướng mắc trong công việc;

- Có ý thức tự học, tự bồi dưỡng, trau dồi kinh nghiệm để nâng cao trình độ chuyên môn nghiệp vụ, thích ứng với sự phát triển của thực tiễn trong lĩnh vực hoạt động dịch vụ du lịch;

- Rèn luyện khả năng chịu áp lực cao trong công việc, khả năng thích ứng, linh hoạt trong xử lý tình huống, khả năng làm việc độc lập và làm việc theo nhóm;

- Có ý thức trách nhiệm trong việc sử dụng, bảo quản tài sản trong quá trình tác nghiệp.

3. Vị trí việc làm sau khi tốt nghiệp

Sau khi tốt nghiệp, người học có thể làm việc tại các khách sạn tư nhân, khách sạn cổ phần, khách sạn liên doanh với các cấp hạng và qui mô khác nhau, ở các vị trí như:

- Lễ tân;
- Buồng;
- Nhà hàng;
- Kinh doanh - tiếp thị;
- Phụ bar;
- Phụ bếp;
- An ninh;
- Quản lý lễ tân;
- Quản lý buồng;
- Quản lý nhà hàng;

4. Khối lượng kiến thức và thời gian khóa học

- Số lượng môn học, mô đun : 29 môn học, mô đun
- Khối lượng kiến thức, kỹ năng toàn khóa học : 61 tín chỉ (1455 giờ)
- Khối lượng các môn học chung/ đại cương: 255 giờ
- Khối lượng các môn học chuyên môn: 1200 giờ
- Khối lượng lý thuyết: 580 giờ
- Khối lượng bài tập, thực hành, thực tập: 783 giờ
- Giờ kiểm tra: 92 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, ứng dụng vào ngành nghề
2	NLCB-02	Sử dụng tiếng anh giao tiếp cơ bản, ứng dụng vào một số công việc chuyên môn ngành, nghề
3	NLCB-03	Trình bày, áp dụng được những kiến thức cơ bản về chính trị, văn hóa, xã hội, pháp luật, quốc phòng an ninh, giáo dục thể chất theo quy định.
4	NLCB-04	Làm việc độc lập, tổ chức làm việc theo nhóm hiệu quả
II	Năng lực cốt lõi (Năng lực chuyên môn)	
5	NLCL-01	Hiểu luật du lịch, luật kinh tế, luật bảo vệ môi trường và pháp luật kinh doanh.
6	NLCL-02	Trình bày được vai trò, đặc trưng và tác động của khách sạn - nhà hàng
7	NLCL-03	Mô tả được vị trí, chức năng, nhiệm vụ và mối quan hệ giữa các bộ phận.
8	NLCL-04	Hiểu nguyên lý quản trị, quy trình điều hành, tài chính, nhân sự, cơ sở vật chất.

TT	Mã năng lực	Tên năng lực
9	NLCL-05	Thực hiện đúng quy trình lễ tân, buồng, nhà hàng, pha chế, chế biến món ăn.
10	NLCL-06	Sử dụng đúng và an toàn các trang thiết bị, dụng cụ phục vụ.
11	NLCL-07	Giao tiếp hiệu quả, xử lý tốt phản nàn, nâng cao sự hài lòng khách.
12	NLCL-08	Hiểu và thực hiện các nguyên tắc bảo đảm an ninh, an toàn khách sạn.
13	NLCL-09	Hiểu tiêu chuẩn khách sạn, biết cách đánh giá và nâng cao chất lượng.
14	NLCL-10	Sử dụng phần mềm quản trị khách sạn, công nghệ thông tin cơ bản.
III	Năng lực nâng cao	
15	NLNC-01	Tự cập nhật kiến thức mới, áp dụng tiến bộ khoa học công nghệ.
16	NLNC-02	Làm việc nhóm hiệu quả, xử lý linh hoạt trong các tình huống phát sinh.
17	NLNC-03	Tôn trọng kỷ luật, đạo đức nghề, tác phong chuyên nghiệp
18	NLNC-04	Chịu áp lực cao, làm việc chủ động, linh hoạt, sáng tạo.

6. Nội dung chương trình

Mã môn học/MĐ	Tên môn học/Mô đun	Số tín chỉ	Thời gian học tập (giờ)			
			Tổng số	Trong đó		
				Lý thuyết	Thực hành/ Thực tập	Thi/ Kiểm tra
I	Các môn học chung	11	255	94	148	13
MH01	Giáo dục chính trị	2	30	15	13	2
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	50	1200	486	635	79
II.1	Môn học, mô đun cơ sở	15	225	183	27	15
MH07	Quản trị học	2	30	28	0	2
MH08	Tổng quan du lịch	2	30	28	0	2
MH09	Marketing căn bản	2	30	28	0	2

Mã môn học/MĐ	Tên môn học/Mô đun	Số tín chỉ	Thời gian học tập (giờ)			
			Tổng số	Trong đó		
				Lý thuyết	Thực hành/Thực tập	Thi/Kiểm tra
MH10	Marketing du lịch	3	45	15	27	3
MH11	Tâm lý du khách	2	30	28	0	2
MH12	Cơ sở văn hoá Việt Nam	2	30	28	0	2
MH13	Văn hóa du lịch	2	30	28	0	2
II.2	Môn học/mô đun chuyên môn	33	945	275	608	62
MĐ14	Nghiep vụ bàn	2	60	28	27	5
MĐ15	Nghiep vụ bar	2	45	15	25	5
MĐ16	Nghiep vụ lễ tân	2	45	15	25	5
MĐ17	Nghiep vụ buồng	2	45	15	25	5
MĐ18	Quản trị bộ phận buồng	2	45	15	25	5
MĐ19	Quản trị bộ phận tiền sảnh	2	45	15	25	5
MĐ20	Quản trị nhà hàng	2	45	15	25	5
MĐ21	Quản trị lưu trú	1	30	28	0	2
MĐ22	Quản trị chất lượng dịch vụ	2	45	15	25	5
MĐ23	Quản trị kinh doanh khách sạn	2	60	28	27	5
MĐ24	Quản trị bán hàng	1	30	28	0	2
MĐ25	Giao tiếp trong kinh doanh	2	45	15	27	3
MĐ26	Chiến lược kinh doanh khách sạn	2	45	15	25	5
MH27	Tiếng Anh chuyên ngành 1	2	60	28	27	5
MH28	Thực tập tốt nghiệp	7	300	0	300	0
II.3	Môn học, mô đun tự chọn (chọn 2/4 môn học, mô đun)	2	30	28	0	2
MH29.1	Thương mại điện tử	2	30	28	0	2
MH29.2	Kỹ năng giao tiếp và chăm sóc khách hàng	2	30	28	0	2
	Tổng cộng	61	1455	580	783	92

7. Hướng dẫn sử dụng chương trình

7.1. Các môn học chung nhà trường

7.1.1 Các môn học chung:

Môn Giáo dục chính trị: Thực hiện theo Thông tư số 24/2018/TT-BLĐTĐBXH ngày 06.12.2018 của Bộ trưởng Bộ Lao động Thương binh và Xã hội ban hành chương trình môn học Giáo dục chính trị thuộc các môn học chung trong chương trình đào tạo trình độ trung cấp, trình độ cao đẳng.

Môn Pháp luật: Thực hiện theo Thông tư số 13/2018/TT-BLĐTĐBXH ngày 26.09.2018 của Bộ trưởng Bộ Lao động Thương binh và Xã hội ban hành chương trình môn học Pháp luật thuộc các môn học chung trong chương trình đào tạo trình độ trung cấp, trình độ cao đẳng.

Môn Giáo dục thể chất: Thực hiện theo Thông tư số 12/2018/TT-BLĐTĐBXH ngày 26.09.2018 của Bộ trưởng Bộ Lao động Thương binh và Xã hội ban hành chương trình môn học Giáo dục thể chất thuộc các môn học chung trong chương trình đào tạo trình độ trung cấp, trình độ cao đẳng.

Môn giáo dục quốc phòng và an ninh: Thực hiện theo Thông tư số 10/2018/TT-BLĐTĐBXH ngày 26.09.2018 của Bộ trưởng Bộ Lao động Thương binh và Xã hội quy định chương trình, tổ chức dạy học và đánh giá kết quả học tập môn Giáo dục quốc phòng và an ninh thuộc các môn học chung trong chương trình đào tạo trình độ trung cấp, trình độ cao đẳng.

Môn Tin học: Thực hiện theo Thông tư số 11/2018/TT-BLĐTĐBXH ngày 26.09.2018 của Bộ trưởng Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội ban hành chương trình môn học Tin học thuộc các môn học chung trong chương trình đào tạo trình độ trung cấp, trình độ cao đẳng.

Môn Tiếng Anh: Thực hiện theo Thông tư số 03/2019/TT-BLĐTĐBXH ngày 17.01.2019 của Bộ trưởng Bộ Lao động Thương binh và Xã hội ban hành chương trình môn học Tiếng Anh thuộc các môn học chung trong chương trình đào tạo trình độ trung cấp, trình độ cao đẳng.

7.2. Hướng dẫn xác định nội dung và thời gian cho các hoạt động ngoại khóa:

Được bố trí ngoài thời gian đào tạo nhằm đạt được mục tiêu giáo dục toàn diện, có thể có các hoạt động ngoại khóa sau:

TT	Nội dung	Thời gian
1	- Thể dục, thể thao	5 giờ đến 6 giờ; 17 giờ đến 18 giờ hàng ngày
2	- Văn hoá, văn nghệ: + Qua các phương tiện thông tin đại chúng + Sinh hoạt tập thể	Ngoài giờ học hàng ngày 19 giờ đến 21 giờ (một buổi/tuần)
3	- Hoạt động thư viện + Ngoài giờ học, học sinh có thể đến thư viện đọc sách và tham khảo tài liệu	Tất cả các ngày làm việc trong tuần
4	Vui chơi, giải trí và các hoạt động đoàn thể	Đoàn thanh niên tổ chức các buổi giao lưu, các buổi sinh hoạt vào các tối thứ bảy, chủ nhật
5	Đi thực tế	Theo thời gian bố trí của giáo viên và theo yêu cầu của môn học, mô đun

7.3. Hướng dẫn tổ chức kiểm tra hết môn học, mô đun:

Thực hiện theo Thông tư số 04/2022/TT-BLĐTBXH ngày 30/03/2022 của Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội.

7.4. Hướng dẫn thi tốt nghiệp và xét công nhận tốt nghiệp:

Thực hiện theo Thông tư số 04/2022/TT-BLĐTBXH ngày 30/03/2022 của Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội.

a) Đối với đào tạo theo niên chế:

Người học phải học hết chương trình đào tạo của ngành/nghề Quản trị nhà hàng và dịch vụ ăn uống trình độ trung cấp và có đủ điều kiện thì sẽ được dự thi tốt nghiệp.

- Nội dung thi tốt nghiệp gồm: Môn thi Lý thuyết chuyên môn và môn thi Thực hành:

+ Thi Lý thuyết chuyên môn được tổ chức theo hình thức thi viết, vấn đáp hoặc trắc nghiệm; thời gian thi viết hoặc trắc nghiệm không quá 180 phút, thi vấn đáp không quá 40 phút chuẩn bị và 20 phút trả lời cho 1 thí sinh, được thực hiện theo hình thức trực tiếp hoặc trực tuyến;

+ Thi Thực hành được tổ chức theo hình thức làm bài thực hành kỹ năng tổng hợp để hoàn thiện một sản phẩm, dịch vụ hoặc một phần sản phẩm, dịch vụ.

b) Đối với đào tạo theo phương thức tích lũy mô đun hoặc tích lũy tín chỉ:

- Người học phải học hết chương trình đào tạo của ngành/nghề Quản trị nhà hàng và dịch vụ ăn uống trình độ trung cấp 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.

c) Hiệu trưởng căn cứ vào kết quả thi tốt nghiệp hoặc xét công nhận tốt nghiệp để cấp bằng tốt nghiệp trung cấp Quản trị nhà hàng và dịch vụ ăn uống cho người học./.