

**TCVN**

**TIÊU CHUẨN QUỐC GIA**

**TCVN 7797:2009**

Xuất bản lần 1

**LÀNG DU LỊCH - XẾP HẠNG**

*Holiday Village - Classification*

**HÀ NỘI - 2009**



## Lời nói đầu

TCVN 7797:2009 do Ban kỹ thuật tiêu chuẩn quốc gia TCVN/TC 228 "*Du lịch và các dịch vụ có liên quan*" biên soạn trên cơ sở dự thảo đề nghị của Tổng cục Du lịch - Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch, Tổng cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng đề nghị, Bộ Khoa học và Công nghệ công bố.



## Làng du lịch - Xếp hạng

*Holiday Village - Classification*

### 1 Phạm vi áp dụng

Tiêu chuẩn này qui định các yêu cầu để xếp hạng làng du lịch, không áp dụng để xếp hạng cho các loại cơ sở lưu trú du lịch khác.

Tiêu chuẩn này có thể được tham khảo khi thiết kế xây dựng mới, cải tạo nâng cấp làng du lịch.

### 2 Thuật ngữ và định nghĩa

#### 2.1

##### Làng du lịch (holiday village)

Cơ sở lưu trú du lịch gồm tập hợp các biệt thự hoặc một số loại cơ sở lưu trú khác như căn hộ, băng-ga-lâu (bungalow) và bãi cắm trại, được xây dựng ở nơi có tài nguyên du lịch, cảnh quan thiên nhiên đẹp, có hệ thống dịch vụ gồm các nhà hàng, quầy bar, cửa hàng mua sắm, khu vui chơi giải trí, thể thao và các tiện ích khác phục vụ khách du lịch.

#### 2.2

##### Băng-ga-lâu (bungalow)

nhà thấp tầng được xây dựng đơn chiếc hoặc thành dãy, cụm riêng biệt với các tiện nghi phục vụ khách du lịch.

#### 2.3

##### Khu phục vụ đặc biệt (executive area)

Khu vực dành riêng cho cụm biệt thự cao cấp trong làng du lịch, có lễ tân riêng phục vụ khách nhận và trả buồng nhanh, có diện tích và trang thiết bị, tiện nghi dành cho khách thư giãn, phục vụ ăn uống 24/24 h, dịch vụ văn phòng, dịch thuật, hội thảo theo yêu cầu của khách lưu trú trong khu.

## **TCVN 7797: 2009**

### **2.4**

#### **Phòng hội nghị (ballroom)**

Phòng có trên 100 ghế, có trang thiết bị phục vụ hội nghị.

### **2.5**

#### **Phòng hội thảo (seminar room)**

Phòng có từ 50 ghế đến 100 ghế, có trang thiết bị phục vụ hội thảo.

### **2.6**

#### **Phòng họp (meeting room)**

Phòng dưới 50 ghế, có trang thiết bị phục vụ họp nhóm.

### **2.7**

#### **Bãi cắm trại (camping)**

Khu vực được quy hoạch trong làng du lịch, ở nơi có cảnh quan thiên nhiên đẹp, có kết cấu hạ tầng, có cơ sở vật chất kỹ thuật và dịch vụ cần thiết phục vụ khách cắm trại.

### **2.8**

#### **Đơn vị trại (camping unit)**

Một khoảnh đất dựng lều cho 2 người hoặc cho 1 phòng ngủ di động (caravan) 4 người.

### **2.9**

#### **Trang thiết bị cho người tàn tật (facilities for handicap)**

Các trang thiết bị phục vụ những yêu cầu đặc biệt của người tàn tật đi bằng xe lăn.

### **2.10**

#### **Khu vui chơi cho trẻ (children's playing court)**

Phòng hoặc khu vực có thiết bị và các vật dụng phục vụ vui chơi của trẻ.

## **3 Xếp hạng**

Căn cứ vị trí, kiến trúc, trang thiết bị tiện nghi, dịch vụ, người quản lý và nhân viên phục vụ, an ninh, an toàn, bảo vệ môi trường và chất lượng vệ sinh an toàn thực phẩm, làng du lịch được xếp theo 5 hạng: 1 sao, 2 sao, 3 sao, 4 sao và 5 sao.

## **4 Yêu cầu chung**

### **4.1 Vị trí**

- Thuận lợi, dễ tiếp cận, cảnh quan phù hợp với từng hạng.
- Môi trường vệ sinh, an toàn.

## 4.2 Kiến trúc

### 4.2.1 Kiến trúc tổng thể

- Phù hợp với môi trường cảnh quan thiên nhiên.
- Có ranh giới bằng hàng rào tự nhiên hoặc nhân tạo.
- Khu vực lưu trú được xây dựng thành cụm, các cơ sở lưu trú cách nhau 10 m, cách nơi thu gom rác 100 m.
- Hệ thống giao thông nội bộ đảm bảo tiếp cận tới các khu dịch vụ:
  - + Đường ô tô hai chiều rộng 6 m, có hệ thống thoát nước;
  - + Đường cho người đi bộ (ở hai bên đường ô tô), đảm bảo độ phẳng, không quá dốc, thuận tiện cho xe lăn của người khuyết tật.
- Các công trình xây dựng vững chắc, đảm bảo an ninh, an toàn.
- Khu vực dịch vụ bố trí hợp lý, thuận tiện và có đường cho xe lăn của người tàn tật.
- Có biển chỉ dẫn hướng đường và các khu vực dịch vụ đặt ở nơi dễ thấy, có đèn chiếu sáng vào ban đêm.
- Bố trí sảnh đón tiếp gần cổng chính.
- Có sân vườn và có cây xanh đặt ở các khu vực dịch vụ và công cộng.

### 4.2.2 Nơi để xe

- Vị trí thuận tiện.
- Diện tích tính bình quân 10 m<sup>2</sup>/buồng ngủ.
- Đảm bảo ánh sáng và phương tiện phòng chống cháy nổ.

### 4.2.3 Bếp

- Diện tích bếp phù hợp với quy mô nhà hàng.
- Dây truyền trong bếp và giữa bếp với nhà hàng hợp lý.
- Có khu vực chế biến món ăn.
- Có khu vực soạn chia thức ăn (phòng đệm giữa bếp và nhà hàng).
- Có phòng vệ sinh cho nhân viên bếp.

## 4.3 Trang thiết bị, tiện nghi

- Trang thiết bị, tiện nghi các khu vực dịch vụ đảm bảo đầy đủ, hoạt động tốt, chất lượng phù hợp với từng hạng, bài trí hợp lý, trang trí hài hòa, khuyến khích có tính dân tộc.
- Hệ thống điện chiếu sáng đảm bảo yêu cầu từng khu vực, cung cấp điện 24/24 h, có hệ thống điện dự phòng.
- Hệ thống nước cung cấp đủ nước sạch và nước cho chữa cháy, có hệ thống dự trữ nước, hệ thống thoát nước đảm bảo vệ sinh môi trường.
- Hệ thống thông gió hoạt động tốt.
- Hệ thống phương tiện thông tin liên lạc đầy đủ và hoạt động tốt.
- Có phương tiện giao thông nội bộ.
- Trang thiết bị phòng chống cháy nổ theo quy định của cơ quan có thẩm quyền.

## **TCVN 7797: 2009**

### **4.4 Dịch vụ và chất lượng phục vụ**

Dịch vụ và chất lượng phục vụ theo quy định đối với từng hạng.

### **4.5 Người quản lý và nhân viên phục vụ**

- Được đào tạo chuyên môn, nghiệp vụ, ngoại ngữ, kỹ năng vi tính phù hợp với vị trí công việc và hạng của làng du lịch.
- Có sức khỏe phù hợp với yêu cầu công việc, được kiểm tra định kỳ một năm một lần (có giấy chứng nhận của y tế).
- Mặc trang phục đúng quy định của làng du lịch, có phù hiệu tên trên áo.

### **4.6 Bảo vệ môi trường, an ninh, an toàn, phòng chống cháy nổ và vệ sinh an toàn thực phẩm**

- Thực hiện tốt các quy định về bảo vệ môi trường, an ninh, an toàn, phòng chống cháy nổ và chất lượng vệ sinh an toàn thực phẩm của cơ quan có thẩm quyền.

## **5 Yêu cầu cụ thể**

Yêu cầu tối thiểu đối với hạng từ 1 sao đến 5 sao qui định trong Bảng 1.

**Bảng 1 - Tiêu chí xếp hạng**

Tiêu chí	Hạng sao				
	1 sao	2 sao	3 sao	4 sao	5 sao
<b>Diện tích (ha)</b>	30	40	60	80	100
<b>1 Vị trí, kiến trúc</b>					
<b>1.1 Vị trí</b>	Theo 4.1	Như 1 sao	Như 2 sao, thêm: - Vị trí tốt, gần nguồn tài nguyên du lịch - Môi trường, cảnh quan thiên nhiên đẹp.	Như 3 sao, thêm: - Vị trí rất tốt, liền kề khu vực có tài nguyên du lịch.	Như 4 sao, thêm: - Vị trí đặc biệt, trong khu vực có tài nguyên du lịch.
<b>1.2 Kiến trúc</b>	Theo 4.2.1	Như 1 sao	Như 2 sao, thêm: - Hài hòa, kiểu dáng đẹp, thân thiện với môi trường. - Sàn lát vật liệu chất lượng tốt.	Như 3 sao, thêm: - Một buồng ngủ có tiện nghi phục vụ người khuyết tật đi bằng xe lăn. - Có tính dân tộc.	Như 4 sao, thêm: - Độc đáo, hấp dẫn và thẩm mỹ cao. - Có khu phục vụ đặc biệt. - Các loại bếp tương ứng với các nhà hàng.
<b>1.3 Quy mô buồng ngủ</b>	50	80	100	150	200
<b>1.4 Sảnh đón tiếp</b> (Bố trí gần cổng chính của làng du lịch)	- Diện tích 35 m <sup>2</sup> - Phòng vệ sinh nam và nữ riêng.	- Diện tích 60 m <sup>2</sup> - Phòng vệ sinh nam và nữ riêng.	- Diện tích 100 m <sup>2</sup> - Phòng vệ sinh nam và nữ riêng.	- Diện tích 120 m <sup>2</sup> - Phòng vệ sinh nam và nữ riêng. - Phòng vệ sinh cho người khuyết tật đi bằng xe lăn. - Có khu vực hút thuốc riêng.	- Diện tích 150 m <sup>2</sup> - Phòng vệ sinh nam và nữ riêng. - Phòng vệ sinh cho người khuyết tật đi bằng xe lăn. - Có khu vực hút thuốc riêng.

Bảng 1 - Tiêu chí xếp hạng

Tiêu chí	Hạng sao				
	1 sao	2 sao	3 sao	4 sao	5 sao
<b>1.5 Diện tích buồng ngủ, phòng vệ sinh trong các cơ sở lưu trú trong làng du lịch</b> (không áp dụng đối với bãi cắm trại trong làng du lịch)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Buồng một giường đơn 9 m<sup>2</sup>.</li> <li>- Buồng một giường đôi hoặc hai giường đơn 12m<sup>2</sup>.</li> <li>- Phòng vệ sinh 3 m<sup>2</sup>.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Buồng một giường đơn 12 m<sup>2</sup>.</li> <li>- Buồng một giường đôi hoặc hai giường đơn 14 m<sup>2</sup>.</li> <li>- Phòng vệ sinh 3m<sup>2</sup>.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Buồng một giường đơn 14 m<sup>2</sup>.</li> <li>- Buồng một giường đôi hoặc hai giường đơn 18m<sup>2</sup>.</li> <li>- Phòng vệ sinh 4 m<sup>2</sup>.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Buồng một giường đơn 16 m<sup>2</sup>.</li> <li>- Buồng một giường đôi hoặc hai giường đơn 20m<sup>2</sup>.</li> <li>- Phòng vệ sinh 5 m<sup>2</sup>.</li> <li>- Buồng đặc biệt 36 m<sup>2</sup> (không bao gồm phòng vệ sinh và ban công).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Buồng một giường đơn 18 m<sup>2</sup>.</li> <li>- Buồng một giường đôi hoặc hai giường đơn 26 m<sup>2</sup>.</li> <li>- Phòng vệ sinh 6 m<sup>2</sup></li> <li>- Buồng đặc biệt 50m<sup>2</sup> (không bao gồm phòng vệ sinh và ban công).</li> </ul>
<b>1.6 Nhà hàng, bar</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Một nhà hàng có quầy bar.</li> <li>- Phòng vệ sinh nam và nữ riêng.</li> </ul>	Như 1 sao	Như 2 sao, thêm: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Một nhà hàng phục vụ món ăn Âu, Á chung, có quầy bar trong nhà hàng.</li> <li>- Một quầy bar.</li> <li>- Một nhà hàng ăn nhanh.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Một Nhà hàng Âu có quầy bar trong nhà hàng.</li> <li>- Một Nhà hàng Á có quầy bar trong nhà hàng.</li> <li>- Một quán cà phê.</li> <li>- Một nhà hàng ăn nhanh.</li> <li>- Phòng ăn cho nhân viên phục vụ.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Một Nhà hàng Âu có quầy bar trong nhà hàng.</li> <li>- Một Nhà hàng Á có quầy bar trong nhà hàng.</li> <li>- Một nhà hàng đặc sản - một bar.</li> <li>- Một quán cà phê.</li> <li>- Một nhà hàng ăn nhanh.</li> </ul>

**Bảng 1 - Tiêu chí xếp hạng**

Tiêu chí	Hạng sao				
	1 sao	2 sao	3 sao	4 sao	5 sao
<b>1.7 Bếp, kho</b>	<p><b>Bếp:</b> Theo 4.2.3 thêm: - Bố trí bếp gần nhà hàng. - Thông gió tốt. - Có vật dụng để ngăn chặn động vật, côn trùng gây hại. - Tường phẳng, không thấm nước, ốp gạch men cao 2 m. - Trần bếp phẳng, nhẵn, không làm trần giả. - Sàn phẳng, lát vật liệu chống trơn, dễ cọ rửa. - Thùng rác có nắp. - Hệ thống thoát nước chìm. - Có thiết bị chắn lọc rác, mỡ.</p> <p><b>Kho:</b> - Có kho bảo quản nguyên vật liệu, thực phẩm, thiết bị dự phòng.</p>	<p>Như 1 sao - Khu vực sơ chế và chế biến nhiệt được tách riêng.</p>	<p>Như 2 sao, thêm: - Có phòng đệm, đảm bảo cách âm, cách nhiệt, cách mùi giữa bếp và phòng ăn. - Hệ thống hút mùi hoạt động tốt. - Có lối chuyển rác tách biệt. - Lối thoát hiểm và thông gió tốt. - Có phòng vệ sinh cho nhân viên bếp.</p> <p><b>Kho:</b> - Các kho lạnh (theo loại thực phẩm).</p>	<p>Như 3 sao, thêm: - Bếp Âu. - Bếp Á . - Bếp bánh. - Bếp nguội. - Bếp cho nhân viên. - Khu vực soạn chia thức ăn.</p>	<p>Như 4 sao, thêm: - Bếp ăn đặc sản.</p>

Bảng 1 - Tiêu chí xếp hạng

Tiêu chí	Hạng sao				
	1 sao	2 sao	3 sao	4 sao	5 sao
<b>1.8 Phòng họp, phòng hội thảo, phòng hội nghị</b>	- Khuyến khích có phòng họp.	- Một phòng họp.	- Một phòng họp. - Một phòng hội thảo.	- Một phòng hội nghị có phòng phiên dịch (cabin). - Hai phòng họp	- Một phòng hội nghị có phòng phiên dịch (cabin). - Một phòng hội thảo - Hai phòng họp.
<b>1.9 Khu vực mua sắm hàng hoá, lưu niệm</b>	- Có cửa hàng tại khu vực trung tâm dịch vụ.	Như 1 sao	Như 2 sao	Như 3 sao, thêm: - Siêu thị.	Như 4 sao, thêm: - Các cửa hàng bán hàng hóa độc đáo, chất lượng cao .
<b>1.10 Bãi cắm trại</b>	- Bố trí thành khu riêng biệt. - Số đơn vị trại không quá 20% số buồng của làng du lịch (mỗi đơn vị trại có ổ cắm điện riêng). - Một phòng vệ sinh nam và một phòng vệ sinh nữ cho 10 đơn vị trại. - Một phòng tắm có vòi hoa sen cho 5 đơn vị trại.	Như 1 sao, thêm: - Có khu vực đón tiếp riêng. - Một phòng điện thoại - Một nhà hàng ăn uống. - Khu vui chơi cho trẻ em.			

**Bảng 1 - Tiêu chí xếp hạng**

Tiêu chí	Hạng sao				
	1 sao	2 sao	3 sao	4 sao	5 sao
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Một chậu rửa mặt có gương soi cho 5 đơn vị trại.</li> <li>- Một vòi nước ngoài trời cho 20 đơn vị trại.</li> <li>- Một nhà hàng ăn nhanh.</li> <li>- Có khu vực dành cho các hoạt động thể thao, giải trí.</li> </ul>				
<b>1.11 Nơi để xe</b>	Theo 4.2.2	Như 1 sao	- Diện tích nơi để xe tính bình quân 15m <sup>2</sup> /buồng ngủ.	Như 3 sao	- Diện tích nơi để xe tính bình quân 20m <sup>2</sup> /buồng ngủ.
<b>1.12 Khu vực dành cho cán bộ, nhân viên</b>		- Phòng làm việc của người quản lý và các bộ phận chức năng.	Như 2 sao, thêm: - Phòng thay quần áo. - Phòng vệ sinh nam và nữ riêng.	Như 3 sao, thêm: - Phòng họp nội bộ. - Phòng tắm. - Nhà ăn nhân viên.	Như 4 sao, thêm: - Phòng thư giãn.
<b>1.13 Phòng y tế</b>	- Theo mục A.6 Phụ lục A	Như 1 sao	Như 2 sao, thêm: - Phòng y tế có bác sỹ trực.	Như 3 sao	Như 4 sao
<b>1.14 Phòng giữ trẻ</b>			Như 2 sao, thêm: - Phòng giữ trẻ.	Như 3 sao, thêm: - Phòng chơi cho trẻ.	Như 4 sao, thêm: - Khu vui chơi ngoài trời cho trẻ.

Bảng 1 - Tiêu chí xếp hạng

Tiêu chí	Hạng sao				
	1 sao	2 sao	3 sao	4 sao	5 sao
<b>2 Trang thiết bị, tiện nghi:</b> theo 4.3 và thêm các yêu cầu cụ thể sau:					
<b>2.1 Chất lượng</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Chất lượng tốt</li> <li>- Bài trí hợp lý.</li> <li>- Trang trí hài hòa.</li> <li>- Hoạt động tốt.</li> </ul>	- Như 1 sao	Như 2 sao, thêm: - Đồng bộ.	Như 3 sao, thêm: - Chất lượng cao. - Trang trí đẹp. - Khuyến khích mang tính dân tộc.	Như 4 sao, thêm: - Hiện đại, sang trọng. - Bài trí nghệ thuật.
<b>2.2 Trang thiết bị nội thất</b>					
<b>2.2.1 Khu vực sảnh đón tiếp</b>	Theo A.1 và A.2 Phụ lục A	Như 1 sao, thêm: - Có phòng giữ hành lý cho khách.	Như 2 sao, thêm: - Mái đón tại cửa ra vào. - Đường cho xe vận chuyển hành lý. - Xe đẩy cho người khuyết tật. - Quầy bar sảnh. - Thiết bị phục vụ thanh toán thẻ tín dụng.  - Phòng vệ sinh, thêm: + Máy sấy tay.	Như 3 sao, thêm: - Quầy lễ tân được tổ chức thành các quầy, phân theo chức năng, gồm: + Quầy đặt buồng; + Quầy đón tiếp; + Quầy thanh toán; + Tổng đài điện thoại + Quầy hỗ trợ đón tiếp (trực cửa, chuyển hành lý...); + Quầy thông tin, quan hệ khách hàng. - Phòng vệ sinh, thêm: + Khăn hoặc giấy lau tay.	Như 4 sao - Quầy làm thủ tục cho khách đặc biệt . - Internet không dây.

**Bảng 1 - Tiêu chí xếp hạng**

Tiêu chí	Hạng sao				
	1 sao	2 sao	3 sao	4 sao	5 sao
<b>2.3 Buồng ngủ và phòng vệ sinh trong buồng ngủ</b>					
<b>2.3.1 Buồng ngủ</b>	Theo A.3 Phụ lục A	Như 1 sao, thêm: - Đệm dày 20 cm. - Đèn đầu giường chỉnh được độ sáng. - Giấy hoặc mút lau giày. - Bàn chải quần áo. - Túi kim chỉ. - Bàn ghế làm việc có gương soi và đèn bàn.	Như 2 sao, thêm: - Giường đơn 1,2mx2m - Giường đôi 1,6mx2m. - Rèm cửa sổ ba lớp (có lớp chắn sáng). - Gương soi cả người. - Tranh ảnh nghệ thuật treo tường. - Bộ đồ ăn trái cây, dụng cụ mở bia, rượu. - Ấm đun nước siêu tốc. - Tách uống trà, cà phê. - Két an toàn cho 50% số buồng. - Bảng điều khiển thiết bị điện đặt ở tủ đầu giường - Cập nhật tài liệu thêm: bản đồ địa bàn sở tại, danh mục món ăn phục vụ tại buồng.	Như 3 sao, thêm: - Đường truyền internet tốc độ cao. - Máy fax cho những buồng đặc biệt. - Tivi cho phòng khách (áp dụng đối với buồng có phòng khách). - Két an toàn cho 100% số buồng. - Hộp giấy ăn.	Như 4 sao, thêm: - Ổ khóa điện từ dùng thẻ. <i>Buồng nguyên thủ, thêm:</i> + Giường đôi 2,2 m x 2,2 m. + Internet không dây.

Bảng 1 - Tiêu chí xếp hạng

Tiêu chí	Hạng sao				
	1 sao	2 sao	3 sao	4 sao	5 sao
<b>2.3.2 Phòng vệ sinh trong buồng ngủ</b>	Theo A.4 Phụ lục A	Như 1 sao, thêm: - Máy sấy tóc.	Như 2 sao, thêm: - Tường ốp gạch men cao toàn bộ. - Bệ đặt chậu rửa mặt. - Vòi nước di động cạnh bàn cầu. - Phòng tắm đứng hoặc bồn tắm nằm có rèm che. - Đèn trần trên bồn tắm. - Khăn chùi chân. - Áo choàng sau tắm. - Mũ chụp tóc. - Sữa tắm. - Bông tắm. - Khuyến khích có điện thoại nối với buồng ngủ.	Như 3 sao, thêm: - Kem dưỡng da. - Khăn lau tay. - Bồn tắm nằm có rèm che. - Dây phơi quần áo trên bồn tắm. - Khuyến khích có điện thoại nối với buồng ngủ	Như 4 sao, thêm: - Nước hoa - Phòng tắm đứng cho 30% và bồn tắm nằm có rèm che cho 100% số buồng.  - <i>Buồng nguyên thủ, thêm:</i> + Phòng tắm đứng và bồn tắm tạo sóng; + Gương cầu; + Điện thoại nối với buồng ngủ.
<b>2.3.3 Nhà hàng, bar, bếp, kho</b>	- Theo A.5.1 Phụ lục A	Như 1 sao	Như 2 sao, thêm: - Mặt bàn soạn chia, sơ chế, chế biến món ăn làm bằng vật liệu không thấm nước. - Chậu rửa cho sơ chế, chế biến riêng.	Như 3 sao, thêm: - Trang thiết bị phục vụ tiệc cao cấp. - Trang thiết bị phục vụ ăn uống cho nhân viên.	Như 4 sao, thêm: - Trang thiết bị chế biến, phục vụ món ăn và các loại rượu của nhà hàng đặc sản.

**Bảng 1 - Tiêu chí xếp hạng**

Tiêu chí	Hạng sao				
	1 sao	2 sao	3 sao	4 sao	5 sao
			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Có thiết bị chắn lọc rác, mỡ.</li> <li>- Hệ thống hút mùi hoạt động tốt.</li> <li>- Điều hoà không khí cho nhà hàng, bar.</li> <li>-Trang thiết bị phục vụ ăn sáng tự chọn.</li> <li>- Trang thiết bị phục vụ ăn tại buồng ngủ.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trang thiết bị, dụng cụ chế biến bánh, đồ nguội.</li> </ul>	
<b>2.3.4 Phương tiện vận chuyển thực phẩm</b>			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Khuyến khích có phương tiện vận chuyển thực phẩm.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Như 3 sao, thêm:</li> <li>- Có phương tiện vận chuyển thực phẩm chuyên dùng.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Như 4 sao</li> </ul>
<b>2.3.5 Phòng họp, phòng hội thảo, phòng hội nghị</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bàn ghế, micro, máy chiếu, màn hình</li> <li>- Trang thiết bị văn phòng</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Như 2 sao</li> <li>- Trang thiết bị phục vụ hội thảo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Như 3 sao, thêm:</li> <li>- Trang thiết bị phục vụ hội nghị, hội thảo.</li> <li>- Điều hòa không khí.</li> <li>- Hệ thống thông gió tốt.</li> <li>- Sơ đồ, biển chỉ dẫn và đèn báo thoát hiểm.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Như 4 sao, thêm:</li> <li>- Trang thiết bị phục vụ dịch thuật ít nhất bốn ngôn ngữ.</li> <li>- Hệ thống chiếu sáng điều chỉnh được độ sáng.</li> <li>- Khuyến khích có hệ thống thiết bị họp trực tuyến.</li> </ul>

Bảng 1 - Tiêu chí xếp hạng

Tiêu chí	Hạng sao				
	1 sao	2 sao	3 sao	4 sao	5 sao
<b>2.4 Tiện nghi</b>					
<b>2.4.1 Hệ thống lọc nước và thu gom xử lý chất thải</b>	- Khoảng cách giữa khu thu gom rác và khu lưu trữ 100 m. - Có hệ thống xử lý nước thải.	Như 1 sao	Như 2 sao, thêm: - Các loại thùng rác phục vụ phân loại rác thải.	Như 3 sao, thêm: - Có hệ thống xử lý rác thải.	Như 4 sao
<b>2.4.2 Hệ thống điện</b>	- Theo 4.3 và A.3.3 Phụ lục A	Như 1 sao.	Như 2 sao, thêm: - Máy phát điện đủ cho điều hòa không khí khu lưu trú, ăn uống.	Như 3 sao, thêm: - Máy phát điện đủ cho tất cả các khu vực dịch vụ và các thiết bị điện.	Như 4 sao
<b>3 Dịch vụ và mức độ phục vụ</b>					
<b>3.1 Dịch vụ</b>	- Karaoke, bi-a, bóng bàn - Cầu lông, bóng chuyền. - Giữ tiền và đồ vật quý. - Bưu chính, viễn thông. - Đánh thức khách. - Chuyển hành lý cho khách. - Giặt là. - Cho thuê văn hóa phẩm, dụng cụ thể thao.	Như 1 sao, có thêm: - Phòng tập thể hình. - Dịch vụ vận chuyển. - Internet. - Dịch vụ văn phòng.	Như 2 sao, có thêm: - Chăm sóc sức khỏe. - Chăm sóc sắc đẹp . - Bể bơi. - Phòng chơi bài.	Như 3 sao, có thêm: - Bar đêm. - Biểu diễn ca nhạc. - Phục vụ người tàn tật. - Có chuyên gia huấn luyện một số môn thể thao, giải trí. - Sân tennis. - Thẻ thao nước (đổi với làng du lịch gần biển, sông, hồ).	Như 4 sao, có thêm: - Trung tâm mua sắm. - Dịch vụ thẩm mỹ. - Điều dưỡng. - Có chuyên gia hướng dẫn về một hoặc một số hoạt động giải trí: nấu ăn, trồng cây cảnh, tập luyện thể hình, học vẽ, điêu khắc... - Thư viện . - Một hoặc một số môn thể thao trong nhà và ngoài trời như: + Bóng ném; + Sân tập gôn.

**Bảng 1 - Tiêu chí xếp hạng**

Tiêu chí	Hạng sao				
	1 sao	2 sao	3 sao	4 sao	5 sao
<b>3.2 Chất lượng phục vụ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Đúng quy trình kỹ thuật nghiệp vụ.</li> <li>- Thái độ thân thiện.</li> </ul>	Như 1 sao	Như 2 sao, thêm: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tay nghề kỹ thuật cao.</li> </ul>	Như 3 sao <ul style="list-style-type: none"> <li>- Phối hợp chặt chẽ giữa các bộ phận trong phục vụ khách.</li> <li>- Có tính chuyên nghiệp trong phục vụ.</li> </ul>	Như 4 sao, thêm: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Chất lượng phục vụ hoàn hảo.</li> <li>- Nhanh nhẹn, nhiệt tình, chu đáo.</li> </ul>
<b>3.3 Mức độ phục vụ của các dịch vụ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lễ tân, bảo vệ trực 24/24 h</li> <li>- Vận chuyển hành lý</li> <li>- Vệ sinh buồng ngủ một ngày một lần.</li> <li>- Thay ga bọc chăn, bọc đệm và vỏ gối hai ngày một lần hoặc khi có khách mới.</li> <li>- Thay khăn mặt, khăn tắm một ngày một lần.</li> <li>- Có bảng hướng dẫn khách bảo vệ môi trường đặt trong buồng ngủ.</li> <li>- Phục vụ món ăn, đồ uống đơn giản, dễ chế biến từ 6 h đến 22 h.</li> </ul>	Như 1 sao, thêm: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Phục vụ ăn một ngày ba bữa.</li> </ul>	Như 2 sao, thêm: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nhân viên trực buồng 24/24 h.</li> <li>- Thay ga bọc chăn, bọc đệm và vỏ gối một ngày một lần.</li> <li>- Phục vụ ăn uống từ 6h đến 24 h.</li> <li>- Phục vụ món ăn, đồ uống phong phú, chất lượng tốt.</li> <li>- Ăn sáng tự chọn.</li> <li>- Phục vụ ăn uống tại buồng ngủ.</li> </ul>	Như 3 sao, thêm: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vệ sinh buồng ngủ một ngày hai lần</li> <li>- Thay khăn mặt, khăn tắm, khăn lau tay, khăn chùi chân một ngày hai lần</li> <li>Trong buồng ngủ: <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Đặt hoa quả t-ơ-i khi có khách;</li> <li>+ Đặt một loại tạp chí;</li> <li>+ Đặt trà, cà phê, đ-ờng, sữa túi nhỏ miễn phí.</li> </ul> </li> <li>- Phục vụ ăn uống, giải trí 24/24 h.</li> <li>- Phục vụ món ăn, đồ uống cao cấp.</li> <li>- Phục vụ tiệc cao cấp.</li> </ul>	Như 4 sao, thêm: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hai loại tạp chí</li> <li>- Phục vụ các loại rượu, món ăn và đồ uống đặc biệt.</li> <li>- Có đầu bếp chuyên nghiệp phục vụ ăn uống đặc sản.</li> </ul>

Bảng 1 - Tiêu chí xếp hạng

Tiêu chí	Hạng sao				
	1 sao	2 sao	3 sao	4 sao	5 sao
<b>4 Người quản lý và nhân viên phục vụ</b>					
<b>4.1 Trình độ chuyên môn nghiệp vụ, ngoại ngữ, vi tính</b>	<p><i>Người quản lý:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Chứng chỉ trung cấp du lịch hoặc chứng chỉ của VTCB<sup>(1)</sup> và phải qua lớp bồi dưỡng quản lý lưu trú du lịch, an ninh, an toàn, phòng chống cháy nổ, bảo vệ môi trường và vệ sinh an toàn thực phẩm.</li> <li>- Một năm kinh nghiệm trong nghề.</li> </ul>	Như 1 sao	<p><i>Người quản lý:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tốt nghiệp cao đẳng du lịch, nếu tốt nghiệp cao đẳng ngành khác phải qua lớp bồi dưỡng quản lý lưu trú du lịch, an ninh, an toàn, phòng chống cháy nổ, bảo vệ môi trường và vệ sinh an toàn thực phẩm hoặc chứng chỉ của VTCB<sup>(1)</sup></li> <li>- Hai năm kinh nghiệm trong nghề.</li> <li>- Giao tiếp tốt một ngoại ngữ.</li> </ul>	<p><i>Người quản lý:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tốt nghiệp đại học du lịch, nếu tốt nghiệp đại học ngành khác phải qua lớp bồi dưỡng quản lý lưu trú du lịch, an ninh, an toàn, phòng chống cháy nổ, bảo vệ môi trường và vệ sinh an toàn thực phẩm hoặc chứng chỉ của VTCB<sup>(1)</sup>.</li> <li>- Bốn năm kinh nghiệm trong nghề.</li> <li>- Thông thạo một ngoại ngữ.</li> </ul>	<p><i>Người quản lý:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tốt nghiệp đại học du lịch, nếu tốt nghiệp đại học ngành khác phải qua lớp bồi dưỡng quản lý lưu trú du lịch, an ninh, an toàn, phòng chống cháy nổ, bảo vệ môi trường và vệ sinh an toàn thực phẩm hoặc chứng chỉ của VTCB<sup>(1)</sup>.</li> <li>- Năm năm kinh nghiệm trong nghề.</li> <li>- Thông thạo một ngoại ngữ và giao tiếp tốt một ngoại ngữ khác.</li> </ul>

**Bảng 1 - Tiêu chí xếp hạng**

Tiêu chí	Hạng sao				
	1 sao	2 sao	3 sao	4 sao	5 sao
<p><i>Trưởng các bộ phận:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Chứng chỉ sơ cấp nghề (lễ tân, buồng, bàn, bar, bếp) hoặc chứng chỉ của VTCB<sup>(1)</sup> ; trường hợp có chứng chỉ sơ cấp nghề khác phải qua lớp bồi dưỡng nghiệp vụ.</li> <li>- Một năm kinh nghiệm trong nghề.</li> <li>- Trưởng lễ tân giao tiếp tốt một ngoại ngữ và sử dụng được vi tính văn phòng.</li> </ul>	<p><i>Trưởng các bộ phận:</i></p> <p>Như 1 sao</p>	<p><i>Trưởng các bộ phận:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Chứng chỉ trung cấp nghề hoặc chứng chỉ của VTCB<sup>(1)</sup>.</li> <li>- Hai năm kinh nghiệm trong nghề.</li> <li>- Giao tiếp tốt một ngoại ngữ trong phạm vi nghề (trưởng lễ tân thông thạo một ngoại ngữ).</li> <li>- Sử dụng tốt vi tính văn phòng.</li> </ul>	<p><i>Trưởng các bộ phận:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Chứng chỉ trung cấp nghề hoặc chứng chỉ của VTCB<sup>(1)</sup>.</li> <li>- Ba năm kinh nghiệm trong nghề.</li> <li>- Thông thạo một ngoại ngữ (trưởng lễ tân và trưởng các bộ phận trực tiếp giao dịch với khách thông thạo một ngoại ngữ và giao tiếp tốt một ngoại ngữ khác).</li> <li>- Sử dụng tốt vi tính văn phòng.</li> </ul>	<p><i>Trưởng các bộ phận:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Chứng chỉ cao đẳng nghề hoặc chứng chỉ của VTCB<sup>(1)</sup>.</li> <li>- Bốn năm kinh nghiệm nghề.</li> <li>- Thông thạo một ngoại ngữ và giao tiếp tốt một ngoại ngữ khác (trưởng lễ tân và trưởng các bộ phận trực tiếp giao dịch với khách thông thạo hai ngoại ngữ).</li> <li>- Sử dụng tốt vi tính văn phòng.</li> </ul>	
<p><i>Nhân viên phục vụ:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Qua lớp bồi dưỡng nghiệp vụ (trừ trường hợp có văn bằng, chứng chỉ do cơ sở đào</li> </ul>	<p><i>Nhân viên phục vụ:</i></p> <p>Như 1 sao, thêm:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 20% có chứng chỉ nghề hoặc chứng chỉ</li> </ul>	<p><i>Nhân viên phục vụ:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 50% có chứng chỉ nghề hoặc chứng chỉ của VTCB<sup>(1)</sup>.</li> </ul>	<p><i>Nhân viên phục vụ:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 70% có chứng chỉ nghề hoặc chứng chỉ của VTCB<sup>(1)</sup>.</li> </ul>	<p><i>Nhân viên phục vụ:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 90% có chứng chỉ nghề hoặc chứng chỉ của VTCB<sup>(1)</sup>.</li> </ul>	

Bảng 1 - Tiêu chí xếp hạng

Tiêu chí	Hạng sao				
	1 sao	2 sao	3 sao	4 sao	5 sao
<p>tạo có thẩm quyền cấp).</p> <p>- Nhân viên lễ tân: giao tiếp tốt một ngoại ngữ và sử dụng được vi tính văn phòng.</p>	<p>của VTCB <sup>(1)</sup>.</p> <p>- 80% qua lớp tập huấn nghiệp vụ.</p>	<p>- 50% qua lớp bồi dưỡng nghiệp vụ.</p> <p>- Nhân viên trực tiếp phục vụ khách: giao tiếp tốt một ngoại ngữ trong phạm vi nghề.</p> <p>- Nhân viên lễ tân: thông thạo một ngoại ngữ và sử dụng tốt vi tính văn phòng.</p>	<p>- 30% qua lớp bồi dưỡng nghiệp vụ.</p> <p>- Sử dụng được vi tính văn phòng.</p> <p>- Nhân viên trực tiếp phục vụ khách: thông thạo một ngoại ngữ.</p> <p>- Nhân viên lễ tân: thông thạo một ngoại ngữ và giao tiếp tốt một ngoại ngữ khác; sử dụng tốt vi tính văn phòng.</p>	<p>- 30% qua lớp bồi dưỡng nghiệp vụ.</p> <p>- Sử dụng được vi tính văn phòng.</p> <p>- Nhân viên trực tiếp phục vụ khách: thông thạo một ngoại ngữ.</p> <p>- Nhân viên lễ tân: thông thạo hai ngoại ngữ; sử dụng tốt vi tính văn phòng.</p>	
<b>4.2 Trang phục</b>	Theo Mục 4.5 Yêu cầu chung	Như 1 sao	<p>Như 2 sao, thêm:</p> <p>- Kiểu dáng phù hợp với chức danh và vị trí công việc.</p> <p>- Màu sắc hài hoà, thuận tiện.</p>	<p>Như 3 sao, thêm:</p> <p>- Chất liệu tốt, kiểu dáng đẹp, phù hợp với môi trường và tạo phong cách riêng của làng du lịch.</p>	<p>Như 4 sao, thêm:</p> <p>- Được phục vụ giặt là trong làng du lịch.</p>

**Bảng 1 - Tiêu chí xếp hạng**

Tiêu chí	Hạng sao				
	1 sao	2 sao	3 sao	4 sao	5 sao
<b>5 Bảo vệ môi trường, an ninh, an toàn, phòng chống cháy nổ và vệ sinh an toàn thực phẩm</b>					
<b>Bảo vệ môi trường, an ninh, an toàn, phòng chống cháy nổ và vệ sinh an toàn thực phẩm</b>	Theo 4.6	Như 1 sao	Như 2 sao, thêm: - Có kế hoạch bảo vệ môi trường. - Có cán bộ kiêm nhiệm quản lý môi trường. - Thực hiện các biện pháp phân loại và quản lý chất thải.	Như 3 sao, thêm: - Có cán bộ chuyên trách quản lý môi trường.	Như 4 sao, thêm: - Thực hiện kiểm toán xanh <sup>(2)</sup> .
<b>CHÚ THÍCH:</b> (1) VTCB: Viết tắt tiếng Anh (Vietnam Tourism Certification Board) Hội đồng cấp chứng chỉ ngành du lịch Việt Nam. (2) Kiểm toán xanh: Kiểm toán về hiệu quả việc thực hiện các biện pháp quản lý, bảo vệ môi trường.					



## **7 Phương pháp đánh giá (xem Phụ lục B)**

### **7.1 Nguyên tắc đánh giá**

- Các tiêu chí đánh giá chấm điểm xếp hạng đối với làng du lịch được chấm điểm như sau:
  - + Chấm điểm 0 đối với các tiêu chí không có hoặc không đạt yêu cầu của hạng tương ứng;
  - + Chấm điểm 1 đối với mỗi tiêu chí đạt yêu cầu của hạng tương ứng.

### **7.2 Tổng điểm quy định đối với từng hạng**

- Hạng 1 sao: 95% các tiêu chí trong tổng số các tiêu chí yêu cầu đối với làng du lịch hạng 1 sao đạt điểm 1, tức là đạt 150 điểm trở lên.
- Hạng 2 sao: 95% các tiêu chí trong tổng số các tiêu chí yêu cầu đối với làng du lịch hạng 2 sao đạt điểm 1, tức là đạt 171 điểm trở lên.
- Hạng 3 sao: 95% các tiêu chí trong tổng số các tiêu chí yêu cầu đối với làng du lịch hạng 3 sao đạt điểm 1, tức là đạt 222 điểm trở lên.
- Hạng 4 sao: các tiêu chí trong tổng số các tiêu chí yêu cầu đối với làng du lịch hạng 4 sao đạt điểm 1, tức là đạt 276 điểm trở lên.
- Hạng 5 sao: các tiêu chí trong tổng số các tiêu chí yêu cầu đối với làng du lịch hạng 5 sao đạt điểm 1, tức là đạt 313 điểm trở lên.

## **Phụ lục A**

(qui định)

### **Tiêu chuẩn trang thiết bị, tiện nghi tối thiểu đối với làng du lịch 1 sao**

#### **A.1 Sảnh đón tiếp**

- Quầy lễ tân (thực hiện các chức năng đặt buồng, đón tiếp, thanh toán, tổng đài điện thoại)
- Điện thoại, fax, máy vi tính, sổ sách, sơ đồ buồng.
- Bàn ghế tiếp khách.
- Két an toàn.
- Bảng niêm yết giá và tỷ giá ngoại tệ.
- Cửa ra vào bố trí thuận tiện.

#### **A.2 Phòng vệ sinh sảnh và các khu vực công cộng**

- Bàn cầu, giấy vệ sinh.
- Chậu rửa mặt và gương soi, vòi nước, xà phòng.
- Thùng rác có nắp.
- Thiết bị thông gió.

#### **A.3 Buồng ngủ**

- Giường đơn 0,9 m x 2 m; giường đôi 1,5 m x 2 m.
- Tủ đầu giường, tủ đựng quần áo có 5 mắc treo quần áo cho một khách.
- Bàn ghế uống nước, bàn ghế làm việc, giá để hành lý.
- Chăn và đệm giường ngủ 10 cm có ga, gối vỏ bọc, rèm cửa sổ hai lớp (lớp mỏng và lớp dày chắn sáng).
- Tủ lạnh 50 l, điều hòa không khí (trừ những nơi có khí hậu ôn đới) và tivi.
- Điện thoại, đèn trần, đèn đầu giường, thiết bị báo cháy.
- Cốc thủy tinh, bình nước lọc, gạt tàn.
- Mắt nhìn gắn trên cửa, chuông gọi cửa, chốt an toàn, dép đi trong phòng, gương soi cố định, sọt hoặc túi đựng đồ giặt là, sọt đựng rác; cặp đựng tài liệu hướng dẫn cho khách gồm nội quy, hướng dẫn sử dụng điện thoại và tivi, dịch vụ và giá dịch vụ, thời gian đón tiếp khách, phục vụ ăn uống và các dịch vụ, chính sách khuyến mại, các món ăn uống phục vụ tại buồng, phong bì, giấy, bút viết và tranh ảnh quảng cáo.

#### **A.4 Phòng vệ sinh trong buồng ngủ**

- Tường ốp gạch men cao 1,5 m; sàn lát bằng vật liệu chống trơn.
- Ổ cắm điện an toàn.
- Chậu rửa mặt và gương soi, vòi nước, nước nóng, vòi tắm hoa sen.
- Móc treo quần áo, giá để khăn tắm.
- Bàn cầu, giấy vệ sinh.
- Thùng rác có nắp.
- Thiết bị thông gió.
- Đèn trên gương soi.
- Vật dụng cho một khách: cốc thủy tinh, xà phòng, dầu gội đầu, khăn mặt, khăn tắm, kem đánh răng, bàn chải đánh răng.

#### **A.5 Nhà hàng, bar, bếp, kho**

##### **A.5.1 Nhà hàng, bar**

- Bàn ghế, dụng cụ và tủ đựng dụng cụ phục vụ ăn uống.
- Tủ lạnh, trang thiết bị chế biến thực phẩm và đồ uống.
- Chậu rửa dụng cụ ăn uống.
- Hệ thống thoát nước chìm.
- Dụng cụ và chất tẩy rửa vệ sinh.
- Thùng đựng rác có nắp.
- Ánh sáng hoặc chiếu sáng tốt.
- Thông gió tốt.

##### **A. 5.2 Bếp, kho**

- Thiết bị hút mùi.
- Thiết bị thông gió.
- Phòng đệm giữa bếp và nhà hàng nếu liền kề.
- Sàn lát bằng vật liệu chống trơn.
- Trang thiết bị chế biến món ăn.
- Chậu rửa dụng cụ chế biến và phục vụ ăn uống.
- Xà phòng.
- Hệ thống thoát nước chìm.
- Dụng cụ và chất tẩy rửa vệ sinh.
- Mặt bàn soạn chia, sơ chế, chế biến món ăn làm bằng vật liệu không thấm nước.
- Giá để dụng cụ chế biến và phục vụ ăn uống.
- Thùng rác có nắp.

## **TCVN 7797: 2009**

- Thiết bị lọc mỡ, rác.
- Trang thiết bị bảo quản thực phẩm.

### **A.6 Khu vực dịch vụ khác**

- Phòng làm việc và trang thiết bị văn phòng của người quản lý và nhân viên phục vụ.
- Đèn lưu điện ở các bộ phận dịch vụ và khu vực công cộng.
- Máy phát điện.
- Tủ thuốc và một số loại thuốc sơ cứu còn hạn sử dụng.

**Phụ lục B**

(qui định)

**Phương pháp đánh giá xếp hạng làng du lịch**

Tiêu chí <sup>(1)</sup>	Yêu cầu đối với từng hạng <sup>(2)</sup>	Đánh giá, chấm điểm <sup>(3)</sup>	
		Điểm 0	Điểm 1
<b>Diện tích</b>			
30 ha	1		
40 ha	2		
60 ha	3		
80 ha	4		
100 ha	5		
<b>1 Vị trí, kiến trúc</b>			
<b>1.1 Vị trí</b>			
- Thuận lợi, dễ tiếp cận	1, 2, 3, 4, 5		
- Vị trí tốt, gần nguồn tài nguyên du lịch	3		
- Vị trí rất tốt, liền kề khu vực có tài nguyên du lịch	4		
- Vị trí đặc biệt, trong khu vực có tài nguyên du lịch	5		
- Môi trường vệ sinh, an toàn	1, 2, 3, 4, 5		
- Môi trường, cảnh quan thiên nhiên đẹp	3, 4, 5		
<b>1.2 Kiến trúc</b>			
- Phù hợp với môi trường cảnh quan thiên nhiên	1, 2, 3, 4, 5		
- Có ranh giới bằng hàng rào tự nhiên hoặc nhân tạo	1, 2, 3, 4, 5		
- Khu vực lưu trú được xây dựng thành cụm, các cơ sở lưu trú cách nhau 10 m, cách nơi thu gom rác 100 m	1, 2, 3, 4, 5		
- Hệ thống giao thông nội bộ đảm bảo tiếp cận tới các khu dịch vụ:	1, 2, 3, 4, 5		
+ Đường ô tô hai chiều rộng 6 m, có hệ thống thoát nước,	1, 2, 3, 4, 5		
+ Đường cho người đi bộ (ở hai bên đường ô tô), đảm bảo độ phẳng, không quá dốc, thuận tiện cho xe lăn của người tàn tật	1, 2, 3, 4, 5		

Tiêu chí <sup>(1)</sup>	Yêu cầu đối với từng hạng <sup>(2)</sup>	Đánh giá, chấm điểm <sup>(3)</sup>	
		Điểm 0	Điểm 1
- Các công trình xây dựng vững chắc, đảm bảo an ninh, an toàn	1, 2, 3, 4, 5		
- Khu vực dịch vụ bố trí hợp lý, thuận tiện và có đường cho xe lăn của người tàn tật	1, 2, 3, 4, 5		
- Có biển chỉ dẫn hướng đường và các khu vực dịch vụ đặt ở nơi dễ thấy, có đèn chiếu sáng vào ban đêm	1, 2, 3, 4, 5		
- Bố trí sảnh đón tiếp gần cổng chính	1, 2, 3, 4, 5		
- Có sân vườn và có cây xanh đặt ở các khu vực dịch vụ và công cộng	1, 2, 3, 4, 5		
- Hòa hòa, kiểu dáng đẹp, thân thiện với môi trường	3, 4, 5		
- Sàn lát vật liệu chất lượng tốt	3, 4, 5		
- Buồng ngủ có tiện nghi phục vụ người tàn tật đi bằng xe lăn	4,5		
- Kiên trúc có tính dân tộc	4, 5		
- Độc đáo, hấp dẫn	5		
- Có tính thẩm mỹ cao	5		
- Có khu phục vụ đặc biệt	5		
- Các loại bếp tương ứng với các nhà hàng	5		
<b>1.3 Quy mô buồng ngủ</b>			
50 buồng ngủ	1		
80 buồng ngủ	2		
100 buồng ngủ	3		
150 buồng ngủ	4		
200 buồng ngủ	5		
<b>1.4 Sảnh đón tiếp</b>			
- Diện tích 35 m <sup>2</sup>	1		
- Diện tích 60 m <sup>2</sup>	2		
- Diện tích 100 m <sup>2</sup>	3		
- Diện tích 120 m <sup>2</sup>	4		
- Diện tích 150 m <sup>2</sup>	5		
- Phòng vệ sinh nam và nữ riêng	1, 2, 3, 4, 5		
- Phòng vệ sinh cho người tàn tật đi bằng xe lăn	4, 5		
- Có khu vực hút thuốc riêng	4, 5		
<b>1.5 Diện tích buồng ngủ và phòng vệ sinh</b>			
- Buồng 1 giường đơn 9 m <sup>2</sup>	1		
- Buồng 1 giường đôi hoặc 2 giường đơn			

Tiêu chí <sup>(1)</sup>	Yêu cầu đối với từng hạng <sup>(2)</sup>	Đánh giá, chấm điểm <sup>(3)</sup>	
		Điểm 0	Điểm 1
12m <sup>2</sup> - Phòng vệ sinh 3 m <sup>2</sup>			
- Buồng 1 giường đơn 12 m <sup>2</sup> - Buồng 1 giường đôi hoặc 2 giường đơn 14 m <sup>2</sup> - Phòng vệ sinh 3 m <sup>2</sup>	2		
- Buồng 1 giường đơn 14 m <sup>2</sup> - Buồng 1 giường đôi hoặc 2 giường đơn 18 m <sup>2</sup> - Phòng vệ sinh 4 m <sup>2</sup>	3		
- Buồng 1 giường đơn 16 m <sup>2</sup> - Buồng 1 giường đôi hoặc 2 giường đơn 20 m <sup>2</sup> - Phòng vệ sinh 5 m <sup>2</sup>	4		
- Buồng đặc biệt 36 m <sup>2</sup> (không bao gồm phòng vệ sinh và ban công)	4		
- Buồng 1 giường đơn 18 m <sup>2</sup> - Buồng 1 giường đôi hoặc 2 giường đơn 26 m <sup>2</sup> - Phòng vệ sinh 6 m <sup>2</sup>	5		
- Buồng đặc biệt 50 m <sup>2</sup> (không bao gồm phòng vệ sinh và ban công)	5		
<b>1.6 Nhà hàng, quầy bar</b>			
- 1 nhà hàng có quầy bar, có phòng vệ sinh nam và nữ riêng	1, 2		
- 1 nhà hàng phục vụ món ăn Âu, Á chung, có quầy bar trong nhà hàng, 01 nhà hàng ăn nhanh, có phòng vệ sinh nam và nữ riêng	3		
- 1 nhà hàng Âu có quầy bar trong nhà hàng, - Có phòng vệ sinh nam và nữ riêng	4, 5		
- 1 Nhà hàng Âu có quầy bar trong nhà hàng, - Có phòng vệ sinh nam và nữ riêng	4, 5		
- 1 nhà hàng đặc sản - Có phòng vệ sinh nam và nữ riêng	5		
- 1 quầy bar	3, 4, 5		
- 1 quán cà phê, có phòng vệ sinh nam và nữ riêng	4, 5		

Tiêu chí <sup>(1)</sup>	Yêu cầu đối với từng hạng <sup>(2)</sup>	Đánh giá, chấm điểm <sup>(3)</sup>	
		Điểm 0	Điểm 1
- 1 quán rượu, có phòng vệ sinh nam và nữ riêng	5		
- Phòng ăn cho nhân viên phục vụ	4, 5		
<b>1.7 Bếp, kho</b>			
<b>Bếp</b>			
- Diện tích bếp phù hợp với quy mô nhà hàng	1,2,3,4,5		
- Có bếp gần nhà hàng, thông gió tốt	1, 2, 3, 4, 5		
- Có vật dụng để ngăn chặn động vật, côn trùng gây hại	1, 2, 3, 4, 5		
- Diện tích tương xứng với phòng ăn	1, 2, 3, 4, 5		
- Tường phẳng, không thấm nước, ốp gạch men cao 2 m	1, 2, 3, 4, 5		
- Trần bếp phẳng, nhẵn, không làm trần giả	1, 2, 3, 4, 5		
- Sàn phẳng, lát vật liệu chống trơn, dễ cọ rửa	1, 2, 3, 4, 5		
- Thùng rác có nắp	1, 2, 3, 4, 5		
- Hệ thống thoát nước chìm	1, 2, 3, 4, 5		
- Có thiết bị chắn lọc rác, mỡ	1, 2, 3, 4, 5		
- Khu vực sơ chế và chế biến nhiệt được tách riêng	2, 3, 4, 5		
- Có phòng đệm, đảm bảo cách âm, cách nhiệt, cách mùi giữa bếp và phòng ăn	3, 4, 5		
- Hệ thống hút mùi hoạt động tốt	3, 4, 5		
- Có lối chuyển rác tách biệt	3, 4, 5		
- Lối thoát hiểm và thông gió tốt	3, 4, 5		
- Có phòng vệ sinh cho nhân viên bếp	3, 4, 5		
- Bếp Âu, Á chung liền kề với nhà hàng	1, 2, 3		
- Bếp Âu, Á riêng liền kề với nhà hàng tương ứng	4, 5		
- Bếp ăn đặc sản	5		
- Bếp bánh	4, 5		
- Bếp nguội	4, 5		
- Bếp cho nhân viên	4, 5		
- Khu vực soạn chia thức ăn	4, 5		
<b>Kho</b>			
- Có kho bảo quản nguyên vật liệu, thực phẩm, thiết bị dự phòng	1, 2, 3, 4, 5		
- Có kho lạnh cho các loại thực phẩm	3, 4, 5		
<b>1.8 Phòng họp, phòng hội thảo, phòng</b>			

Tiêu chí <sup>(1)</sup>	Yêu cầu đối với từng hạng <sup>(2)</sup>	Đánh giá, chấm điểm <sup>(3)</sup>	
		Điểm 0	Điểm 1
<b>hội nghị</b>			
- Khuyến khích có phòng họp	1		
- 1 phòng họp	2		
- 1 phòng hội thảo và 1 phòng họp	3		
- 2 phòng họp	4, 5		
- 1 phòng hội thảo	5		
- 1 phòng hội nghị có phòng phiên dịch (cabin)	4, 5		
<b>1.9 Khu vực mua sắm hàng hoá, lưu niệm</b>			
- Có cửa hàng tại khu vực trung tâm dịch vụ	1, 2, 3, 4, 5		
- Siêu thị	4, 5		
- Các cửa hàng bán hàng hóa độc đáo, chất lượng cao	5		
<b>1.10 Bãi cắm trại</b>			
- Bố trí thành khu riêng biệt	1, 2		
- Số đơn vị trại không quá 20% số buồng của làng du lịch	1, 2		
- 1 phòng vệ sinh nam và 1 phòng vệ sinh nữ cho 10 đơn vị trại	1, 2		
- 1 phòng tắm có vòi hoa sen cho 5 đơn vị trại	1, 2		
- 1 chậu rửa mặt có gương soi cho 5 đơn vị trại	1, 2		
- 1 vòi nước ngoài trời cho 20 đơn vị trại	1, 2		
- 1 ổ cắm điện cho mỗi đơn vị trại	1, 2		
- 1 nhà hàng ăn nhanh	1		
- 1 nhà hàng ăn uống	2		
- Có khu vực dành cho các hoạt động thể thao, giải trí	1, 2		
- Có khu vực đón tiếp riêng	2		
- 1 phòng điện thoại	2		
- Khu vui chơi cho trẻ em	2		
<b>1.11 Nơi để xe</b>			
- Vị trí thuận tiện	1, 2, 3, 4, 5		
- Đảm bảo ánh sáng và phương tiện phòng chống cháy nổ	1, 2, 3, 4, 5		
- Diện tích bình quân: 10m <sup>2</sup> /buồng ngủ	1, 2		
- Diện tích bình quân: 15 m <sup>2</sup> / buồng ngủ	3, 4		

Tiêu chí <sup>(1)</sup>	Yêu cầu đối với từng hạng <sup>(2)</sup>	Đánh giá, chấm điểm <sup>(3)</sup>	
		Điểm 0	Điểm 1
- Diện tích bình quân: 20 m <sup>2</sup> / buồng ngủ	5		
<b>1.12 Khu vực dành cho cán bộ, nhân viên</b>			
- Phòng làm việc của người quản lý và các bộ phận chức năng	2, 3, 4, 5		
- Phòng thay quần áo	3, 4, 5		
- Phòng vệ sinh nam và nữ riêng	3, 4, 5		
- Phòng họp nội bộ	4, 5		
- Phòng tắm	4, 5		
- Phòng ăn nhân viên	4, 5		
- Phòng thư giãn	5		
<b>1.13 Phòng y tế</b>			
- Có tủ thuốc và một số loại thuốc sơ cứu còn hạn sử dụng	1, 2, 3, 4, 5		
- Phòng y tế có bác sỹ trực	3, 4, 5		
<b>1.14 Phòng giữ trẻ</b>			
- Phòng giữ trẻ	3, 4, 5		
- Phòng chơi cho trẻ	4, 5		
- Khu vui chơi ngoài trời cho trẻ	5		
<b>2 Trang thiết bị, tiện nghi</b>			
<b>2.1 Chất lượng</b>			
- Chất lượng tốt, hoạt động tốt	1, 2, 3		
- Chất lượng cao, hoạt động tốt	4		
- Chất lượng cao, hiện đại, hoạt động tốt	5		
- Bài trí hợp lý, màu sắc hài hòa	1, 2, 3, 4, 5		
- Đồng bộ	3, 4, 5		
- Trang trí đẹp	4, 5		
- Khuyến khích mang tính dân tộc	4, 5		
- Bài trí nghệ thuật hấp dẫn, sang trọng	5		
<b>2.2 Trang thiết bị nội thất</b>			
<b>2.2.1 Khu vực sảnh đón tiếp</b>			
<b>Sảnh đón tiếp</b>			
- Có mái đón tại cửa ra vào			
- Quầy lễ tân (có các chức năng đón tiếp, thông tin, đặt buồng, thu ngân, tổng đài điện thoại)	1, 2, 3		
- Điện thoại	1, 2, 3, 4, 5		
- Điện thoại công cộng	1, 2, 3, 4, 5		

Tiêu chí <sup>(1)</sup>	Yêu cầu đối với từng hạng <sup>(2)</sup>	Đánh giá, chấm điểm <sup>(3)</sup>	
		Điểm 0	Điểm 1
- Fax	1, 2, 3, 4, 5		
- Máy vi tính, sổ sách	1, 2, 3, 4, 5		
- Sơ đồ buồng	1, 2, 3, 4, 5		
- Bàn ghế tiếp khách	1, 2, 3, 4, 5		
- Két an toàn	1, 2, 3, 4, 5		
- Niêm yết giá dịch vụ	1, 2, 3, 4, 5		
- Cửa ra vào bố trí thuận tiện	1, 2, 3, 4, 5		
- Internet	2, 3, 4		
- Internet không dây	4, 5		
- Có phòng giữ hành lý cho khách	2,3,4,5,		
- Có đường cho xe vận chuyển hành lý	3,4,5		
- Bảng niêm yết giá và tỷ giá ngoại tệ	1,2,3,4,5		
- Xe đẩy cho người tàn tật	3,4,5		
- Quầy bar sảnh	3,4,5		
- Thiết bị phục vụ thanh toán thẻ tín dụng	3,4,5		
- Quầy lễ tân được tổ chức thành các quầy theo chức năng, gồm: + Quầy đặt buồng +Quầy đón tiếp + Quầy thu ngân (thanh toán) + Tổng đài điện thoại	4,5		
- Quầy hỗ trợ đón tiếp được bố trí riêng	4,5		
- Quầy thông tin, quan hệ khách hàng	4, 5		
<b>Phòng vệ sinh sảnh đón tiếp</b>			
- Bàn cầu	1, 2, 3, 4, 5		
- Giấy vệ sinh	1, 2, 3, 4, 5		
- Chậu rửa mặt và gương soi	1, 2, 3, 4, 5		
- Vòi nước	1, 2, 3, 4, 5		
- Xà phòng	1, 2, 3, 4, 5		
- Thùng rác có nắp	1, 2, 3, 4, 5		
- Thiết bị thông gió	1, 2, 3, 4, 5		
- Móc treo túi	1, 2, 3, 4, 5		
- Máy sấy tay	3		
- Giấy hoặc khăn lau tay	4, 5		
<b>2.2.2 Buồng ngủ</b>			
- Giường đơn 0,9 m x 2 m	1, 2		
- Giường đôi 1,5 m x 2 m			
- Giường đơn 1,2 m x 2 m	3, 4, 5		
- Giường đôi 1,6 m x 2 m			

**TCVN 7797: 2009**

Tiêu chí <sup>(1)</sup>	Yêu cầu đối với từng hạng <sup>(2)</sup>	Đánh giá, chấm điểm <sup>(3)</sup>	
		Điểm 0	Điểm 1
- Giường đôi 2,2 m x 2,2 m (Buồng nguyên thủ)	5		
- Đèn đầu giường	1, 2, 3, 4, 5		
- Đèn đầu giường chỉnh được độ sáng	2, 3, 4, 5		
- Đèn trần	1, 2, 3, 4, 5		
- Tủ đầu giường	1, 2, 3, 4, 5		
- Bảng điều khiển thiết bị đặt ở tủ đầu giường	3, 4, 5		
- Tủ đựng quần áo có 5 móc treo quần áo cho 1 khách;	1, 2, 3, 4, 5		
- Bàn ghế uống nước	1, 2, 3, 4, 5		
- Bàn ghế làm việc, có gương soi và đèn bàn.	2, 3, 4, 5		
- Giá để hành lý	1, 2, 3, 4, 5		
- Chăn và đệm giường ngủ 10 cm có ga, gối vỏ bọc	1, 2		
- Chăn và đệm giường ngủ 20 cm có ga, gối vỏ bọc	3, 4, 5		
- Rèm cửa sổ 2 lớp (lớp mỏng và lớp dày chắn sáng);	1, 2		
- Rèm cửa sổ có 3 lớp (có lớp chắn sáng)	3, 4, 5		
- Tủ lạnh 50 lit	1, 2, 3, 4, 5		
- Điều hòa không khí (trừ những nơi có khí hậu ôn đới)	1, 2, 3, 4, 5		
- Tivi	1, 2, 3, 4, 5		
- Điện thoại	1, 2, 3, 4, 5		
- Đèn đầu giường chỉnh được độ sáng	2, 3, 4, 5		
- Thiết bị báo cháy	1, 2, 3, 4, 5		
- Bình nước lọc và cốc thủy tinh	1, 2, 3, 4, 5		
- Gạt tàn	1, 2, 3, 4, 5		
- Mắt nhìn gắn trên cửa	1, 2, 3, 4, 5		
- Chuông gọi cửa	1, 2, 3, 4, 5		
- Chốt an toàn	1, 2, 3, 4, 5		
- Dép đi trong phòng	1, 2, 3, 4, 5		
- Gương soi cả người	3, 4, 5		
- Sọt hoặc túi đựng đồ giặt là	1, 2, 3, 4, 5		
- Sọt đựng rác	1, 2, 3, 4, 5		
- Cặp đựng tài liệu hướng dẫn cho khách gồm nội quy, hướng dẫn sử dụng điện thoại và tivi, dịch vụ và giá dịch vụ, thời gian đón tiếp khách, phục vụ ăn uống và các dịch vụ,	1, 2, 3, 4, 5		

Tiêu chí <sup>(1)</sup>	Yêu cầu đối với từng hạng <sup>(2)</sup>	Đánh giá, chấm điểm <sup>(3)</sup>	
		Điểm 0	Điểm 1
chính sách khuyến mại, phong bì, giấy, bút viết và tranh ảnh quảng cáo			
- Bản đồ địa bàn sở tại, danh mục món ăn phục vụ tại buồng (trong cặp đựng tài liệu)	3, 4, 5		
- Giấy hoặc mút lau giày	2, 3, 4, 5		
- Bàn chải quần áo	2, 3, 4, 5		
- Túi kim chỉ	2, 3, 4, 5		
- Gương soi cả người	3, 4, 5		
- Tranh ảnh nghệ thuật treo tường	3, 4, 5		
- Bộ đồ ăn trái cây, dụng cụ mở bia rượu	3, 4, 5		
- Ấm đun nước siêu tốc	3, 4, 5		
- Tách uống trà, cà phê	3, 4, 5		
- Két an toàn cho 50% số phòng	3		
- Két an toàn cho 100% số phòng	4, 5		
- Đường truyền internet tốc độ cao	4, 5		
- Máy fax cho buồng đặc biệt	4, 5		
- Ti vi cho phòng khách (áp dụng đối với buồng có phòng khách)	4, 5		
- Hộp giấy ăn	4, 5		
- Tiện nghi trong loại buồng phục vụ người tàn tật đi bằng xe lăn	4, 5		
- Ổ khóa điện từ dùng thẻ	5		
- Buồng nguyên thủ thêm: Internet không dây	5		
<b>2.2.3 Phòng vệ sinh trong buồng ngủ</b>			
- Tường ốp gạch men cao 1,5 m;	1, 2		
- Tường ốp gạch men cao toàn bộ	3, 4, 5		
- Sàn lát bằng vật liệu chống trơn	1, 2, 3, 4, 5		
- Ổ cắm điện an toàn	1, 2, 3, 4, 5		
- Chậu rửa mặt và gương soi	1, 2, 3, 4, 5		
- Vòi nước	1, 2, 3, 4, 5		
- Nước nóng	1, 2, 3, 4, 5		
- Vòi tắm hoa sen	1, 2, 3, 4, 5		
- Móc treo quần áo	1, 2, 3, 4, 5		
- Giá để khăn các loại	1, 2, 3, 4, 5		
- Bàn cầu	1, 2, 3, 4, 5		
- Vòi nước di động cạnh bàn cầu	2, 3, 4, 5		
- Giấy vệ sinh	1, 2, 3, 4, 5		
- Thùng rác có nắp	1, 2, 3, 4, 5		
- Thiết bị thông gió	1, 2, 3, 4, 5		

Tiêu chí <sup>(1)</sup>	Yêu cầu đối với từng hạng <sup>(2)</sup>	Đánh giá, chấm điểm <sup>(3)</sup>	
		Điểm 0	Điểm 1
- Đèn trên gương soi	1, 2, 3, 4, 5		
- Đèn trên bồn tắm	3, 4, 5		
- Máy sấy tóc	2, 3, 4, 5		
- Phòng tắm đứng hoặc bồn tắm nằm có rèm che	3, 4, 5		
- Phòng tắm đứng cho 30% và bồn tắm nằm có rèm che cho 100% số buồng	5		
- Dây phơi quần áo	3, 4, 5		
- Áo choàng sau tắm	3, 4, 5		
- Bồn tắm nằm có rèm che	4, 5		
<b>Vật dụng cho 1 khách:</b>			
- Cốc thủy tinh	1, 2, 3, 4, 5		
- Xà phòng	1, 2, 3, 4, 5		
- Dầu gội đầu	1, 2		
- Dầu gội đầu và dầu xả	3, 4, 5		
- Mũ chụp tóc	3, 4, 5		
- Khăn mặt	1, 2, 3, 4, 5		
- Khăn tắm	1, 2, 3, 4, 5		
- Khăn lau tay	4, 5		
- Kem đánh răng	1, 2, 3, 4, 5		
- Bàn chải đánh răng	1, 2, 3, 4, 5		
- Sữa tắm	3, 4, 5		
- Bông tắm	3, 4, 5		
- Kem dưỡng da	4, 5		
- Nước hoa	5		
<b>Buồng nguyên thủ thêm:</b>			
- Phòng tắm đứng và bồn tắm tạo sóng	5		
- Điện thoại nối với buồng ngủ	5		
<b>2.2.4 Nhà hàng, bar</b>			
- Bàn ghế, dụng cụ và tủ đựng dụng cụ phục vụ ăn uống	1, 2, 3, 4, 5		
- Trang thiết bị chế biến, phục vụ món ăn và các loại rượu của nhà hàng đặc sản	5		
- Trang thiết bị phục vụ ăn uống cho nhân viên	4, 5		
- Trang thiết bị phục vụ ăn sáng tự chọn	3, 4, 5		
- Trang thiết bị phục vụ ăn tại buồng ngủ	3, 4, 5		
- Trang thiết bị phục vụ tiệc cao cấp	4, 5		

Tiêu chí <sup>(1)</sup>	Yêu cầu đối với từng hạng <sup>(2)</sup>	Đánh giá, chấm điểm <sup>(3)</sup>	
		Điểm 0	Điểm 1
<b>2.3 Khu vực bếp, kho và phương tiện vận chuyển thực phẩm</b>			
<b>2.3.1 Khu vực bếp</b>			
- Thiết bị hút mùi	1, 2, 3, 4, 5		
- Thiết bị thông gió	1, 2, 3, 4, 5		
- Phòng đệm giữa bếp và nhà hàng nếu liền kề	1, 2, 3, 4, 5		
- Sàn lát bằng vật liệu chống trơn	1, 2, 3, 4, 5		
- Tủ lạnh bảo quản thực phẩm	1		
- Các loại tủ lạnh bảo quản (theo loại thực phẩm)	2, 3, 4, 5		
- Trang thiết bị, dụng cụ chế biến thực phẩm và đồ uống (phù hợp với từng loại bếp)	1, 2, 3, 4, 5		
- Trang thiết bị, dụng cụ chế biến bánh và đồ nguội	4, 5		
- Giá để dụng cụ chế biến và phục vụ dụng cụ ăn uống	1, 2, 3, 4, 5		
- Mặt bàn soạn chia, sơ chế, chế biến món ăn làm bằng vật liệu không thấm nước	1, 2, 3, 4, 5		
- Chậu rửa dụng cụ ăn uống	1, 2, 3, 4, 5		
- Chậu rửa dụng cụ sơ chế và chế biến riêng	3, 4, 5		
- Dụng cụ và chất tẩy rửa vệ sinh	1, 2, 3, 4, 5		
- Trang thiết bị chắn lọc rác, mỡ cho các chậu rửa	1, 2, 3, 4, 5		
- Ánh sáng hoặc chiếu sáng tốt	1, 2, 3, 4, 5		
- Thùng rác có nắp	1, 2, 3, 4, 5		
- Hệ thống thông gió, hút mùi	3, 4, 5		
- Điều hoà không khí cho nhà hàng và bar	3, 4, 5		
- Hệ thống thoát nước chìm	1, 2, 3, 4, 5		
- Xà phòng	1, 2, 3, 4, 5		
<b>2.3.2 Kho và phương tiện vận chuyển thực phẩm</b>			
- Có phương tiện vận chuyển thực phẩm chuyên dùng	4, 5		
<b>2.4 Phòng họp, phòng hội thảo, phòng hội nghị</b>			
- Bàn ghế, micro, máy chiếu, màn hình	2, 3, 4, 5		
- Trang thiết bị văn phòng	2, 3, 4, 5		
- Trang thiết bị phục vụ hội thảo	3, 4, 5		

Tiêu chí <sup>(1)</sup>	Yêu cầu đối với từng hạng <sup>(2)</sup>	Đánh giá, chấm điểm <sup>(3)</sup>	
		Điểm 0	Điểm 1
- Trang thiết bị phục vụ hội nghị	4, 5		
- Trang thiết bị phục vụ dịch thuật 4 ngôn ngữ			
- Sơ đồ biển chỉ dẫn và đèn báo thoát hiểm	4, 5		
- Điều hoà không khí, thông gió tốt	4, 5		
- Hệ thống chiếu sáng điều chỉnh được độ sáng	5		
- Khuyến khích có hệ thống thiết bị họp trực tuyến	5		
<b>2.5 Hệ thống lọc nước và thu gom xử lý chất thải</b>			
- Có hệ thống xử lý nước thải	1, 2, 3, 4, 5		
- Có trang thiết bị phân loại rác thải	3, 4, 5		
- Có hệ thống xử lý rác thải	4, 5		
<b>2.6 Hệ thống điện</b>			
- Cung cấp điện 24/24h, có hệ thống điện dự phòng	1, 2, 3, 4, 5		
- Đèn lưu điện ở các bộ phận dịch vụ và khu vực công cộng	1, 2, 3, 4, 5		
- Máy phát điện	1, 2, 3, 4, 5		
- Máy phát điện đủ cho điều hoà không khí khu lưu trú và ăn uống	3, 4, 5		
- Máy phát điện đủ cho tất cả các khu vực dịch vụ và các thiết bị điện	4, 5		
<b>4 Dịch vụ và mức độ phục vụ</b>			
<b>4.1 Dịch vụ</b>			
- Karaoke, bi-a, bóng bàn	1, 2, 3, 4, 5		
- Cầu lông, bóng chuyền	1, 2, 3, 4, 5		
- Giữ tiền và đồ vật quý	1, 2, 3, 4, 5		
- Bưu chính, viễn thông	1, 2, 3, 4, 5		
- Đánh thức khách	1, 2, 3, 4, 5		
- Chuyển hành lý cho khách	1, 2, 3, 4, 5		
- Giặt là	1, 2, 3, 4, 5		
- Cho thuê văn hóa phẩm, dụng cụ thể thao	1, 2, 3, 4, 5		
- Phòng tập thể hình	2, 3, 4, 5		
- Dịch vụ vận chuyển	2, 3, 4, 5		
- Internet	2, 3, 4, 5		
- Dịch vụ văn phòng	2, 3, 4, 5		
- Phục vụ ăn tại buồng ngủ	3, 4, 5		

Tiêu chí <sup>(1)</sup>	Yêu cầu đối với từng hạng <sup>(2)</sup>	Đánh giá, chấm điểm <sup>(3)</sup>	
		Điểm 0	Điểm 1
- Chăm sóc sắc đẹp	3, 4, 5		
- Chăm sóc sức khỏe	3, 4, 5		
- Bể bơi	3, 4, 5		
- Phòng chơi bài	3, 4, 5		
- Biểu diễn ca nhạc	4, 5		
- Bar đêm	4, 5		
- Phục vụ người khuyết tật	4, 5		
- Chuyên gia huấn luyện một số dịch vụ thể thao, giải trí	4, 5		
- Thể thao dưới nước đối với làng du lịch gần biển, ven hồ	4, 5		
- Sân tennis	4, 5		
- Trung tâm mua sắm	5		
- Dịch vụ thẩm mỹ	5		
- Điều dưỡng	5		
- Chuyên gia hướng dẫn về một hoặc một số hoạt động: nấu ăn, trồng cây cảnh, tập luyện thể hình, học vẽ, điêu khắc	5		
- Thư viện	5		
Một hoặc một số môn thể thao trong nhà và ngoài trời:			
- Sân bóng đá mini	5		
- Bóng ném	5		
- Sân tập gôn	5		
<b>4.2 Chất lượng phục vụ</b>			
- Đúng quy trình kỹ thuật, nghiệp vụ	1, 2, 3, 4, 5		
- Thái độ thân thiện	1, 2, 3, 4, 5		
- Tay nghề kỹ thuật cao	3, 4, 5		
- Phối hợp chặt chẽ giữa các bộ phận trong phục vụ khách	4, 5		
- Có tính chuyên nghiệp trong phục vụ	4, 5		
- Chất lượng phục vụ hoàn hảo	5		
- Nhanh nhẹn, nhiệt tình, chu đáo	5		
<b>4.3 Mức độ phục vụ</b>			
- Lễ tân, bảo vệ 24/24 h	1, 2, 3, 4, 5		
- Vận chuyển hành lý	1, 2, 3, 4, 5		
- Phục vụ món ăn đồ uống dễ chế biến từ 6 h đến 22 h	1, 2, 3, 4, 5		
- Vệ sinh buồng ngủ 1 ngày 1 lần	1, 2, 3		

Tiêu chí <sup>(1)</sup>	Yêu cầu đối với từng hạng <sup>(2)</sup>	Đánh giá, chấm điểm <sup>(3)</sup>	
		Điểm 0	Điểm 1
- Vệ sinh buồng ngủ 2 lần 1 ngày	4, 5		
- Thay ga, bọc chăn, bọc đệm và vỏ gối 2 ngày 1 lần hoặc khi có khách mới	1, 2		
- Thay ga, bọc chăn, bọc đệm và vỏ gối 1 ngày 1 lần	3, 4, 5		
- Thay khăn mặt, khăn tắm 1 ngày 1 lần	1, 2, 3		
- Thay khăn mặt, khăn tắm, khăn lau tay, khăn chùi chân 1 ngày 2 lần	4, 5		
- Bảng hướng dẫn khách bảo vệ môi trường trong buồng ngủ	1, 2, 3, 4, 5		
- Phục vụ ăn 3 bữa	2, 3, 4, 5		
- Phục vụ ăn uống từ 6 h đến 24 h	3, 4, 5		
- Nhân viên trực buồng trực 24/24 h	3, 4, 5		
- Phục vụ món ăn, đồ uống đơn giản, dễ chế biến	1, 2		
- Phục vụ món ăn, đồ uống chất lượng tốt	3		
- Phục vụ món ăn, đồ uống chất lượng cao	4, 5		
- Phục vụ các loại rượu, món ăn và đồ uống đặc biệt	5		
- Phục vụ nước uống các loại	3, 4, 5		
- Ăn sáng tự chọn	3, 4, 5		
- Phục vụ ăn uống tại buồng ngủ	3, 4, 5		
- Tiệc cao cấp	4, 5		
- Đặt hoa quả tươi trong buồng ngủ khi có khách đến	4, 5		
- Đặt 1 loại tạp chí trong buồng ngủ	4, 5		
- Đặt trà, cà phê, đường, sữa túi nhỏ miễn phí	4, 5		
- Đặt 2 loại tạp chí	5		
- Phục vụ ăn uống, giải trí 24/24 h	5		
- Phục vụ ăn uống đặc sản, có đầu bếp chuyên nghiệp	5		
- Dịch vụ hướng dẫn chơi thể thao, giải trí	5		
<b>5 Người quản lý và nhân viên phục vụ</b>			
<b>5.1 Người quản lý</b>			
- Chứng chỉ trung cấp du lịch hoặc chứng chỉ của VTCTB <sup>(1)</sup> , qua lớp bồi dưỡng quản lý lưu trú du lịch, an ninh, an toàn, phòng chống cháy nổ, bảo vệ môi trường và vệ sinh an	1, 2		

Tiêu chí <sup>(1)</sup>	Yêu cầu đối với từng hạng <sup>(2)</sup>	Đánh giá, chấm điểm <sup>(3)</sup>	
		Điểm 0	Điểm 1
toàn thực phẩm.			
- Tốt nghiệp cao đẳng du lịch, nếu tốt nghiệp cao đẳng ngành khác phải qua lớp bồi dưỡng quản lý lưu trú du lịch, an ninh, an toàn, phòng chống cháy nổ và vệ sinh an toàn thực phẩm hoặc chứng chỉ của VTCB <sup>(1)</sup>	3, 4		
- Tốt nghiệp đại học du lịch, nếu ngành khác phải qua lớp bồi dưỡng quản lý lưu trú du lịch, an ninh, an toàn, phòng chống cháy nổ và chất lượng vệ sinh an toàn thực phẩm hoặc chứng chỉ của VTCB <sup>(1)</sup>	5		
- 1 năm kinh nghiệm trong nghề	1, 2		
- 2 năm kinh nghiệm trong nghề	3		
- 4 năm kinh nghiệm trong nghề	4		
- 5 năm kinh nghiệm trong nghề	5		
- Giao tiếp tốt 1 ngoại ngữ	3		
- Thông thạo 1 ngoại ngữ	4		
- Thông thạo 1 ngoại ngữ và giao tiếp tốt 1 ngoại ngữ khác	5		
<b>5.2 Trường các bộ phận</b>			
- Chứng chỉ sơ cấp nghề (lễ tân, buồng, bàn, bar, bếp) hoặc chứng chỉ của VTCB <sup>(1)</sup> ; trường hợp có chứng chỉ sơ cấp nghề khác phải qua lớp bồi dưỡng nghiệp vụ	1,2		
- Chứng chỉ trung cấp nghề hoặc chứng chỉ VTCB <sup>(1)</sup>	3, 4		
- Chứng chỉ cao đẳng nghề hoặc chứng chỉ VTCB <sup>(1)</sup>	5		
- 1 năm kinh nghiệm trong nghề	1, 2		
- 2 năm kinh nghiệm trong nghề	3		
- 3 năm kinh nghiệm trong nghề	4		
- 4 năm kinh nghiệm trong nghề	5		
- Giao tiếp tốt 1 ngoại ngữ trong phạm vi nghề	3		
- Thông thạo 1 ngoại ngữ	4		
- Thông thạo 1 ngoại ngữ và giao tiếp tốt 1 ngoại ngữ khác	5		
- Sử dụng tốt vi tính văn phòng	3, 4, 5		
- Trường lễ tân giao tiếp tốt 1 ngoại ngữ và	1, 2		

Tiêu chí <sup>(1)</sup>	Yêu cầu đối với từng hạng <sup>(2)</sup>	Đánh giá, chấm điểm <sup>(3)</sup>	
		Điểm 0	Điểm 1
sử dụng được vi tính văn phòng			
- Trưởng lễ tân giao tiếp tốt 1 ngoại ngữ trong phạm vi nghề	3		
- Trưởng lễ tân thông thạo 1 ngoại ngữ	3		
- Trưởng lễ tân và trưởng các bộ phận trực tiếp giao dịch với khách thông thạo 1 ngoại ngữ và giao tiếp tốt 1 ngoại ngữ khác	4		
- Trưởng lễ tân và trưởng các bộ phận trực tiếp giao dịch với khách thông thạo 2 ngoại ngữ	5		
<i>Nhân viên phục vụ</i>			
- Qua lớp bồi dưỡng nghiệp vụ (trừ trường hợp có văn bằng, chứng chỉ do cơ sở đào tạo có thẩm quyền cấp)	1, 2		
- 20% có chứng chỉ nghề hoặc chứng chỉ của VTCB <sup>(1)</sup> và 80% qua lớp tập huấn nghiệp vụ	2		
- 50% có chứng chỉ nghề hoặc chứng chỉ của VTCB <sup>(1)</sup> và 50% qua lớp bồi dưỡng nghiệp vụ	3		
- 70% có chứng chỉ nghề hoặc chứng chỉ của VTCB <sup>(1)</sup> và 30% qua lớp bồi dưỡng nghiệp vụ	4, 5		
- Nhân viên trực tiếp phục vụ khách: giao tiếp tốt 1 ngoại ngữ trong phạm vi nghề	3		
- Nhân viên trực tiếp phục vụ khách thông thạo 1 ngoại ngữ	4, 5		
- Nhân viên lễ tân giao tiếp tốt 1 ngoại ngữ và sử dụng được vi tính văn phòng	1, 2		
- Nhân viên lễ tân thông thạo 1 ngoại ngữ và sử dụng tốt vi tính văn phòng	3		
- Nhân viên lễ tân thông thạo 1 ngoại ngữ và giao tiếp tốt 1 ngoại ngữ khác, sử dụng tốt vi tính văn phòng	4		
- Nhân viên lễ tân thông thạo 2 ngoại ngữ, sử dụng tốt vi tính văn phòng	5		
<b>5.3 Trang phục</b>			
- Mặc trang phục đúng quy định, có phù hiệu tên trên áo	1, 2, 3, 4, 5		
- Kiểu dáng phù hợp với chức danh và vị trí công việc	3, 4, 5		

Tiêu chí <sup>(1)</sup>	Yêu cầu đối với từng hạng <sup>(2)</sup>	Đánh giá, chấm điểm <sup>(3)</sup>	
		Điểm 0	Điểm 1
- Màu sắc hài hòa, thuận tiện	3, 4, 5		
- Chất liệu tốt, kiểu dáng đẹp, phù hợp với môi trường và tạo phong cách riêng của Làng du lịch	4, 5		
- Được phục vụ giặt là trong làng du lịch	5		
<b>6 Bảo vệ môi trường, an ninh, an toàn, phòng chống cháy nổ và vệ sinh an toàn thực phẩm</b>			
- Thực hiện tốt các quy định của cơ quan có thẩm quyền (đánh giá theo từng tiêu chí) về: + An ninh trật tự + Phòng chống cháy nổ + Phòng chống tệ nạn xã hội + Chất lượng vệ sinh an toàn thực phẩm + Vệ sinh môi trường bên trong + Vệ sinh môi trường xung quanh + Vệ sinh trang thiết bị + Vệ sinh cá nhân	1, 2, 3, 4, 5		
- Có kế hoạch bảo vệ môi trường	3, 4, 5		
- Có cán bộ kiêm nhiệm quản lý môi trường	3, 4, 5		
- Thực hiện các biện pháp phân loại và quản lý chất thải	3, 4, 5		
- Có cán bộ chuyên trách quản lý môi trường	4, 5		
- Thực hiện kiểm toán xanh	5		