

TCVN

TIÊU CHUẨN QUỐC GIA

TCVN 7799:2009

Xuất bản lần 1

TIÊU CHUẨN NHÀ NGHỈ DU LỊCH

Standards of Tourist Guest House

HÀ NỘI - 2009

Lời nói đầu

TCVN 7799: 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.

Tiêu chuẩn nhà nghỉ du lịch

Standards of tourist guest house

1 Phạm vi áp dụng

Tiêu chuẩn này qui định các yêu cầu về nhà nghỉ du lịch, không áp dụng cho các loại cơ sở lưu trú du lịch khác.

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

2 Thuật ngữ

Tiêu chuẩn này sử dụng các thuật ngữ sau:

2.1

Nhà nghỉ du lịch (tourist guest house)

Cơ sở lưu trú có trang thiết bị, tiện nghi cần thiết phục vụ khách du lịch như khách sạn nhưng không đạt tiêu chuẩn xếp hạng khách sạn.

2.2

Buồng ngủ (Bed room)

Buồng có phòng ngủ và phòng vệ sinh.

3 Phân loại

- Dưới 10 buồng ngủ;
- Từ 10 buồng ngủ trở lên.

4 Yêu cầu

- Yêu cầu tối thiểu đối với nhà nghỉ đạt tiêu chuẩn kinh doanh lưu trú du lịch quy định trong Bảng 1.

Bảng 1 - Tiêu chí (tiếp theo và kết thúc)

Tiêu chí	Nhà nghỉ du lịch	
	Dưới 10 buồng hoặc phòng ngủ	Từ 10 buồng hoặc phòng ngủ trở lên
1 Vị trí, thiết kế kiến trúc		
1.1 Vị trí	- Thuận tiện, dễ tiếp cận. - Môi trường cảnh quan sạch, đẹp.	
1.2 Thiết kế, kiến trúc	- Phù hợp với cảnh quan môi trường. - Hợp lý, trang trí hài hòa. - Ánh sáng và chiếu sáng tốt. - Vật liệu xây dựng tốt. - Công trình xây dựng vững chắc. - Thông thoáng.	
1.2.1 Sảnh đón tiếp	- Diện tích 10 m². - Phòng vệ sinh 2 m².	- Diện tích 15 m². - Phòng vệ sinh 3 m². - Khuyến khích phòng vệ sinh cho nam và nữ riêng.
1.2.2 Không gian xanh	- Cây xanh đặt ở những nơi công cộng.	
1.2.3 Nơi để xe	- Có nơi để xe cho khách (khuyến khích có nơi để xe cho khách trong khu vực nhà nghỉ).	
1.2.4 Nhà hàng, bar		- Có diện tích phục vụ ăn uống (khuyến khích có quầy bar).
1.2.5 Bếp		- Có diện tích cho chế biến món ăn, đồ uống (khuyến khích có bếp).
1.2.6 Khu vực dành cho nhân viên		- Phòng thay quần áo. - Phòng vệ sinh.
2 Trang thiết bị, tiện nghi		
2.1 Chất lượng	- Bài trí hợp lý. - Hoạt động tốt.	
2.2 Trang thiết bị, tiện nghi		
2.2.1 Sảnh lễ tân		
	- Quầy lễ tân. - Điện thoại. - Sổ theo dõi khách và các khoản thu. - Bàn ghế tiếp khách. - Niêm yết dịch vụ và giá dịch vụ. - Két an toàn. - Tủ thuốc với một số thuốc sơ cứu còn hạn sử dụng.	

Bảng 1 - Tiêu chí (tiếp theo và kết thúc)

Tiêu chí	Nhà nghỉ du lịch	
	Dưới 10 buồng hoặc phòng ngủ	Từ 10 buồng hoặc phòng ngủ trở lên
2.2.2 Buồng hoặc phòng ngủ và phòng vệ sinh	- Phòng ngủ một giường đơn 8 m². - Phòng ngủ hai giường đơn hoặc một giường đôi 10 m². - Phòng ba giường 14 m², tăng 4m² cho 1 giường thêm. - Phòng vệ sinh trong các buồng ngủ (30% số phòng ngủ có phòng vệ sinh riêng): 3 m². - Phòng vệ sinh công cộng: 4 m² (năm khách có một phòng vệ sinh) - Trang thiết bị nội thất buồng/ phòng ngủ: + Giường đơn 0,9 m x 2 m, giường đôi 1,5 m x 2 m; + Đệm dày 10 cm, có ga bọc; + Gối có vỏ bọc; + Màn; + Tủ đựng quần áo có ba móc treo cho một khách; + Giá để hành lý; + Rèm cửa sổ hai lớp (lớp mỏng và lớp dày màu tối); + Điện thoại; + Đèn điện, quạt điện; + Điều hòa không khí, ti-vi, tủ lạnh cho 30% số buồng; + Bình nước lọc, cốc thủy tinh; + Gạt tàn; + Dép đi trong phòng, sọt đựng rác, chốt an toàn, mắt nhìn trên cửa, sơ đồ hướng dẫn thoát hiểm, cặp tài liệu gồm: hướng dẫn điện thoại, kênh tivi, giá dịch vụ, nội quy của nhà nghỉ; + Vật dụng cho một khách: khăn mặt, khăn tắm, bàn chải đánh răng, kem đánh răng, dầu gội đầu, xà phòng; - Phòng vệ sinh trong các buồng ngủ hoặc phòng vệ sinh công cộng: + Bàn cầu, giấy vệ sinh; + Chậu rửa mặt, gương soi, đèn trên gương soi; + Vòi hoa sen, hộp đựng xà phòng; + Giá để khăn các loại (chỉ áp dụng đối với phòng vệ sinh trong buồng ngủ); + Móc treo quần áo; + Thùng rác có nắp;	

Bảng 1 - Tiêu chí (tiếp theo và kết thúc)

Tiêu chí	Nhà nghỉ du lịch	
	Dưới 10 buồng hoặc phòng ngủ	Từ 10 buồng hoặc phòng ngủ trở lên
2.2.3 Nhà hàng ăn uống		- Bàn ghế. - Dụng cụ phục vụ ăn uống. - Quạt điện, đèn điện. - Thiết bị thông gió.
2.2.4 Bếp		- Dụng cụ chế biến món ăn, đồ uống đơn giản. - Thiết bị thông gió. - Dụng cụ và chất tẩy rửa vệ sinh. - Tường phẳng ốp gạch men cao 2 m. - Tủ lạnh và trang thiết bị bảo quản thực phẩm.
2.2.5 Hệ thống điện	- Đèn tích điện. - Khuyến khích nhà nghỉ có máy phát điện.	
2.2.6 Hệ thống nước	- Cung cấp đủ nước sạch và nước cho chữa cháy.	
2.2.7 Thang máy	Từ năm tầng trở lên có thang máy (kể cả tầng trệt).	
3 Dịch vụ và mức độ phục vụ		
3.1 Lễ tân	- Đón tiếp khách 24/24 h. - Bảo vệ trực 24/24 h.	
3.1 Buồng hoặc phòng ngủ	- Vệ sinh buồng ngủ một lần một ngày. - Thay ga bọc chăn, bọc đệm và vỏ gối ba ngày một lần hoặc khi có khách mới.	
3.2 Phục vụ ăn uống		- Phục vụ ăn sáng. - Phục vụ món ăn, đồ uống đơn giản.
3.3 Dịch vụ khác	- Điện thoại, fax. - Đánh thức khách. - Giặt là. - Giữ tiền và đồ vật quý.	
4 Người quản lý và nhân viên phục vụ		
4.1 Trình độ chuyên môn, nghiệp vụ và ngoại ngữ	- Người quản lý phải qua lớp bồi dưỡng về quản lý lưu trú du lịch, an ninh, an toàn, phòng chống cháy nổ, bảo vệ môi trường, chất lượng vệ sinh an toàn thực phẩm. - Nhân viên phục vụ phải qua lớp tập huấn nghiệp vụ trừ trường hợp có bằng cấp, chứng chỉ do cơ quan đào tạo có thẩm quyền cấp. - Khuyến khích biết ngoại ngữ.	

Bảng 1 - Tiêu chí (tiếp theo và kết thúc)

Tiêu chí	Nhà nghỉ du lịch	
	Dưới 10 buồng hoặc phòng ngủ	Từ 10 buồng hoặc phòng ngủ trở lên
4.2 Chất lượng phục vụ	- Thái độ phục vụ tốt. - Đúng quy trình kỹ thuật nghiệp vụ.	
4.3 Trang phục	- Mặc trang phục đúng quy định. - Có phù hiệu tên trên áo.	
5 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 hiện hành của cơ quan có thẩm quyền về: an ninh, an toàn, vệ sinh môi trường bên trong và xung quanh nhà nghỉ du lịch, chất lượng vệ sinh an toàn thực phẩm, vệ sinh trang thiết bị và vệ sinh cá nhân.		

5 Phương pháp đánh giá (xem Phụ lục A)

5.1 Nguyên tắc đánh giá

- Các tiêu chí qui định đối với từng loại nhà nghỉ du lịch trong biểu điểm đều phải được chấm điểm, cụ thể:

+ Đối với nhà nghỉ du lịch có quy mô dưới 10 buồng ngủ hoặc phòng ngủ, các tiêu chí đều phải được chấm điểm, trừ tiêu chí có dấu (*);

+ Đối với nhà nghỉ du lịch có quy mô từ 10 buồng ngủ hoặc phòng ngủ trở lên, chấm điểm như nhà nghỉ du lịch có quy mô dưới 10 buồng ngủ hoặc phòng ngủ, chấm thêm các tiêu chí có dấu (*).

- Chấm điểm 0 đối với tiêu chí không có hoặc không đạt yêu cầu của loại tương ứng

- Chấm điểm 1 đối với tiêu chí đạt yêu cầu của loại tương ứng

5.2 Tổng điểm tối thiểu

- Cơ sở lưu trú đạt tiêu chuẩn nhà nghỉ du lịch khi 95% các tiêu chí trong tổng số các tiêu chí yêu cầu đạt 1 điểm, tức là:

+ Nhà nghỉ du lịch có quy mô dưới 10 buồng ngủ hoặc phòng ngủ: đạt 76 điểm.

+ Nhà nghỉ du lịch có quy mô từ 10 buồng ngủ hoặc phòng ngủ trở lên: đạt 93 điểm.

Phụ lục A
(qui định)

Phương pháp đánh giá nhà nghỉ đạt tiêu chuẩn kinh doanh lưu trú du lịch

Tiêu chí	Đánh giá, chấm điểm	
	Điểm 0	Điểm 1
1 Vị trí, thiết kế kiến trúc		
1.1 Vị trí		
- Thuận tiện, dễ tiếp cận.		
- Môi trường, cảnh quan sạch đẹp.		
1.2 Thiết kế kiến trúc		
- Phù hợp với cảnh quan môi trường.		
- Hợp lý, trang trí hài hòa.		
- Ánh sáng và chiếu sáng tốt.		
- Vật liệu xây dựng tốt.		
- Công trình xây dựng vững chắc.		
- Thông thoáng.		
1.2.1 Sảnh đón tiếp		
- Diện tích 10 m ² .		
- Diện tích 15 m ² .		
- Phòng vệ sinh 2 m ² .		
- Phòng vệ sinh 3 m ² (*).		
1.2.2 Không gian xanh		
- Cây xanh đặt ở những nơi công cộng.		
1.2.3 Nơi để xe		
- Có nơi để xe cho khách.		
1.2.4 Nhà hàng, bar		
- Có diện tích phục vụ ăn uống(*).		
1.2.5 Bếp		
- Có diện tích phục vụ chế biến món ăn, đồ uống (*).		
1.2.6 Khu vực dành cho nhân viên		
- Phòng thay quần áo (*).		
- Phòng vệ sinh (*).		

Tiêu chí	Đánh giá, chấm điểm	
	Điểm 0	Điểm 1
2 Trang thiết bị, tiện nghi		
2.1 Chất lượng		
- Bài trí hợp lý.		
- Chất lượng tốt, hoạt động tốt.		
2.2 Trang thiết bị, tiện nghi		
2.2.1 Sảnh lễ tân		
- Quầy lễ tân.		
- Điện thoại.		
- Sổ theo dõi khách và các khoản thu.		
- Bàn ghế tiếp khách.		
- Niêm yết dịch vụ và giá dịch vụ .		
- Két an toàn .		
- Tủ thuốc với một số thuốc sơ cứu còn hạn sử dụng.		
2.2.2 Buồng/phòng ngủ và phòng vệ sinh		
- Phòng ngủ một giường đơn 8 m ² .		
- Phòng ngủ hai giường đơn hoặc một giường đôi 10 m ² .		
- Phòng ngủ ba giường đơn 14 m ² .		
- Phòng từ bốn giường trở lên, tăng 4 m ² khi thêm một giường.		
- Phòng vệ sinh trong các buồng ngủ (30% số phòng ngủ có phòng vệ sinh riêng): 3 m ² .		
- Phòng vệ sinh công cộng (năm khách/ một phòng vệ sinh): 4 m ² .		
- Trang thiết bị nội thất buồng/phòng ngủ:		
+ Giường đơn: 0,9 m x 2 m, giường đôi: 1,6 m x 2 m;		
+ Đệm có ga bọc dày 10 cm;		
+ Gối có vỏ bọc, màn;		
+ Tủ đựng quần áo có ba mắc treo quần áo cho một khách;		
+ Giá để hành lý;		
+ Rèm cửa sổ hai lớp;		
+ Điện thoại ;		
+ Đèn điện, quạt điện;		

Tiêu chí	Đánh giá, chấm điểm	
	Điểm 0	Điểm 1
+ Điều hòa không khí, tivi, tủ lạnh cho các buồng ngủ (chiếm 30% trong tổng số buồng/phòng);		
+ Bình nước lọc, cốc thủy tinh;		
+ Gạt tàn;		
+ Đèn phòng;		
+ Dép đi trong phòng;		
+ Sọt đựng rác;		
+ Chốt an toàn;		
+ Mắt nhìn trên cửa;		
+ Sơ đồ hướng dẫn thoát hiểm;		
+ Cặp tài liệu gồm: hướng dẫn điện thoại và kênh tivi, giá dịch vụ, nội quy;		
+ Vật dụng cho một khách: khăn mặt, khăn tắm, bàn chải đánh răng, kem đánh răng, dầu gội đầu, xà phòng.		
- Phòng vệ sinh:		
+ Bàn cầu, giấy vệ sinh;		
+ Chậu rửa mặt và gương soi;		
+ Vòi hoa sen;		
+ Đèn trên gương soi;		
+ Móc treo quần áo;		
+ Giá để khăn các loại;		
+ Thùng rác có nắp.		
2.2.3 Nhà hàng ăn, uống		
- Bàn ghế (*).		
- Dụng cụ phục vụ ăn uống (*).		
- Quạt điện (*).		
- Đèn điện (*).		
- Thiết bị thông gió (*).		
- Tủ lạnh (*).		
2.2.4 Bếp		
- Dụng cụ chế biến món ăn, đồ uống đơn giản (*).		
- Thiết bị thông gió (*).		
- Dụng cụ và chất tẩy rửa vệ sinh (*).		
- Tường phẳng ốp gạch men cao 2 m (*).		

Tiêu chí	Đánh giá, chấm điểm	
	Điểm 0	Điểm 1
- Tủ lạnh và trang thiết bị bảo quản thực phẩm (*).		
2.2.5 Hệ thống điện		
- Đèn tích điện.		
2.2.6 Hệ thống nước		
- Cung cấp đủ nước sạch và nước cho chữa cháy.		
2.2.7 Thang máy		
- Từ năm tầng trở lên có thang máy (kể cả tầng trệt).		
3 Dịch vụ và mức độ phục vụ		
3.1 Lễ tân		
- Đón tiếp khách 24/24 h.		
- Bảo vệ trực 24h/24 h.		
3.2 Buồng hoặc phòng ngủ		
- Vệ sinh buồng/ phòng ngủ một lần một ngày.		
- Thay ga bọc chăn, bọc đệm và vỏ gối ba ngày một lần hoặc khi có khách mới.		
3.3 Phục vụ ăn, uống		
- Phục vụ ăn sáng (*).		
- Phục vụ món ăn, đồ uống đơn giản (*).		
3.4 Dịch vụ khác		
- Điện thoại.		
- Fax.		
- Đánh thức khách.		
- Giặt là.		
- Giữ tiền và đồ vật quý.		
4 Người quản lý và nhân viên phục vụ		
4.1 Trình độ chuyên môn, nghiệp vụ và ngoại ngữ		
- Người quản lý phải qua lớp bồi dưỡng về quản lý lưu trú, an ninh, an toàn, phòng chống cháy nổ, bảo vệ môi trường, chất lượng vệ sinh an toàn thực phẩm.		
- Nhân viên phục vụ phải qua lớp tập huấn nghiệp vụ, trừ trường hợp có bằng cấp, chứng chỉ do cơ quan đào tạo có thẩm quyền cấp.		

Tiêu chí	Đánh giá, chấm điểm	
	Điểm 0	Điểm 1
4.2 Chất lượng phục vụ		
- Thái độ phục vụ tốt.		
- Đúng quy trình kỹ thuật nghiệp vụ.		
4.3 Trang phục		
- Mặc trang phục đúng quy định.		
- Có phù hiệu tên trên áo.		
5 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 hiện hành của cơ quan có thẩm quyền (đánh giá đối với 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.		
CHÚ THÍCH: (*): quy định thêm đối với nhà nghỉ du lịch có từ 10 phòng trở lên.		