

## Câu 9: Phân tích ý nghĩa và cơ sở để phân hạng khách sạn ở VN?

### **a. Ý nghĩa:**

-Tạo ra tiền đề đủ mạnh để cạnh tranh trên thị trường DL thế giới.

-Góp phần công nghiệp hoá, HĐH ngành DL.

-Có ý nghĩa trực tiếp với công tác quản lý NN về DL: là công cụ quản lý về giá, các tiêu chuẩn kỹ thuật chuyên ngành trong việc xem xét các dự án đầu tư xd kiến trúc KDKS.

-Đối với nhà đầu tư: đây là căn cứ để lựa chọn vị trí, hình thức kiến trúc, môi trường, quy mô xd KS và tổ chức ND kinh doanh.

-Đối với nhà QL và điều hành KS: đây vừa là công cụ, vừa là thước đo trong qtrình điều hành và quản lý.

-Đối với các nhân viên: đây là tiêu chuẩn thước đo để hoàn thiện bản thân, trở thành người LĐ có kỹ thuật, có văn hoá.

VD: nhân viên KS 5\* phải thành thạo 1 số ngoại ngữ.

-Đối với khách DL: đây là sự bảo đảm tốt nhất về quyền lợi cả về giá trị và giá trị sử dụng của các dvKS.

### **b. Cơ sở để phân hạng KS ở VN:**

#### **\*Vị trí, kiến trúc:**

-KS phải đc xd cách BV, trường học  $\geq 100m$  và ko đc nằm trong hoặc liền kề khu vực an ninh quốc phòng và các mục tiêu cần bảo vệ.

-Thiết kế kiến trúc phải bảo đảm đầy truyền phục vụ, bố trí hợp lý bộ phận.

-Bảng tên, hạng và phù hiệu KS phải đc đặt ở nơi dễ quan sát.

-Cửa: bố trí thuận tiện, tối thiểu là 2 cửa: 1 cho khách và 1 cho nhân viên.

-Chỗ để xe: phải được bố trí hợp lý.

-Diện tích tối thiểu của cá loại phòng ngủ và phòng vệ sinh như sau: Phòng đơn  $9m^2$ , phòng đôi  $14m^2$ , phòng 3,4 giường:  $18m^2$ , phòng đặc biệt  $22m^2$ , phòng vệ sinh  $3m^2$

-Phải có sảnh, nơi ra vào đủ rộng để đón khách, phù hợp với quy mô KS.

-Phải có phòng vệ sinh cho nam riêng, nữ riêng tại những nơi công cộng như sảnh, phòng ăn.

#### **\*Trang thiết bị, tiện nghi phục vụ**

-Hệ thống điện: đảm bảo độ chiếu sáng theo đúng yêu cầu từng khu vực, có đèn cấp cứu để phòng sự cố xảy ra, cung cấp điện 24/24. Có hệ thống xử lý chất thải và nước thải.

-Trang thiết bị phòng cháy chữa cháy có hệ thống báo cứu hoả và hệ thống tị phòng, chữa cháy.

-Phòng vệ sinh công cộng phải có trang bị máy hơ tay or khăn lau tay or giấy lau tay.

#### **\*Dịch vụ và mức độ phục vụ:**

Các dịch vụ đc quy định theo từng hạng KS, và phải luôn trong tư thế sẵn sàng phục vụ. Phục vụ chu đáo đảm bảo giấc ngủ ngon cho khách.

#### **\*Nhân viên phục vụ**

-Đc đào tạo và bố trí đúng nghiệp vụ chuyên môn

-Có chứng nhận sức khoẻ do cơ quan y tế cấp.

-Đông phục theo đúng quy định của KS đối với từng chức danh, bộ phận trong time làm việc.

#### **\*Vệ sinh**

-Vệ sinh MT cảnh quan xung quanh KS

-Vệ sinh các khu vực trong KS.

-Vệ sinh trang thiết bị, dụng cụ phục vụ khách.

-Vệ sinh thực phẩm.

-Vệ sinh cá nhân, nhân viên phục vụ.

→Việc phân hạng nhằm nâng cao trình độ quản lý và chất lượng phục vụ của các KS. Đây cũng là cơ sở cho việc kiểm tra, giám sát các loại dịch vụ, và giá cả trong KS, đồng thời cho phép các KS thực hiện các hình thức khuyến khích trưng quảng cáo ra bên ngoài theo đúng hạng của mình, giữ được chữ tín trong KD cho mỗi KS nói riêng và cho ngành KS Việt Nam nói chung.