

**TCVN**

**TIÊU CHUẨN QUỐC GIA**

**TCVN 4391:2009**

Xuất bản lần 2

**KHÁCH SẠN - XẾP HẠNG**

*Hotel - Classification*

**HÀ NỘI - 2009**



## Lời nói đầu

TCVN 4391: 2009 thay thế TCVN 4391:1986

TCVN 4391:2009 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.



## **Khách sạn - Xếp hạng**

*Hotel - Classification*

### **1 Phạm vi áp dụng**

Tiêu chuẩn này quy định các yêu cầu tối thiểu để xếp hạng khách sạn, không áp dụng để xếp hạng 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 khách sạn.

### **2 Thuật ngữ**

#### **2.1**

##### **Khách sạn (hotel)**

Cơ sở lưu trú du lịch có quy mô từ 10 buồng ngủ trở lên, đảm bảo chất lượng về cơ sở vật chất, trang thiết bị và dịch vụ cần thiết phục vụ khách.

##### **2.1.1**

##### **Khách sạn thành phố (city hotel)**

Khách sạn được xây dựng tại các đô thị, chủ yếu phục vụ khách thương gia, khách công vụ, khách tham quan du lịch.

##### **2.1.2**

##### **Khách sạn nghỉ dưỡng (hotel resort)**

Khách sạn được xây dựng thành khối hoặc thành quần thể các biệt thự, căn hộ, băng-ga-lâu ở khu vực có cảnh quan thiên nhiên đẹp, phục vụ nhu cầu nghỉ dưỡng, giải trí, tham quan của khách du lịch.

**2.1.3**

**Khách sạn nổi** (floating hotel)

Khách sạn neo đậu trên mặt nước và có thể di chuyển.

**2.1.4**

**Khách sạn bên đường** (motel)

Khách sạn được xây dựng gần đường giao thông, gắn với việc cung cấp nhiên liệu, bảo dưỡng, sửa chữa phương tiện vận chuyển và cung cấp các dịch vụ cần thiết phục vụ khách.

**2.2**

**Buồng ngủ của khách sạn** (hotel room)

Buồng có phòng ngủ và phòng vệ sinh.

Buồng ngủ hạng đặc biệt (suite) có thể có thêm phòng khách và phòng vệ sinh, bếp nhỏ, quầy bar.

**2.3**

**Buồng dành cho nguyên thủ** (presidential suite)

Buồng ngủ thượng hạng với trang thiết bị, tiện nghi hiện đại, cao cấp nhất đáp ứng yêu cầu phục vụ nguyên thủ quốc gia hoặc khách cao cấp.

**2.4**

**Tầng đặc biệt** (executive floor)

Tầng có các buồng ngủ cao cấp nhất trong khách sạn, 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 thư ký, văn phòng, dịch thuật, hội thảo dành cho khách lưu trú tại tầng.

**2.5**

**Phòng hội nghị** (ballroom)

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

**2.6**

**Phòng hội thảo** (seminar room)

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

**2.7**

**Phòng họp** (meeting room)

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

### **3 Phân loại, xếp hạng khách sạn**

#### **3.1 Phân loại khách sạn**

Trong tiêu chuẩn này, theo tính chất tổ chức hoạt động kinh doanh, khách sạn được phân thành 4 loại cơ bản sau:

- a) Khách sạn thành phố;
- b) Khách sạn nghỉ dưỡng;
- c) Khách sạn nổi;
- d) Khách sạn bên đường.

#### **3.2 Xếp hạng khách sạn**

Căn cứ theo 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 vệ sinh an toàn thực phẩm, khách sạn được xếp theo 5 hạng: 1 sao, 2 sao, 3 sao, 4 sao, 5 sao.

### **4 Yêu cầu chung**

#### **4.1 Vị trí, kiến trúc**

- Thuận lợi, dễ tiếp cận, môi trường cảnh quan đảm bảo vệ sinh, an toàn.
- Thiết kế kiến trúc phù hợp với yêu cầu kinh doanh, các khu vực dịch vụ được bố trí hợp lý, thuận tiện.
- Nội ngoại thất thiết kế, bài trí, trang trí hợp lý.
- Công trình xây dựng chất lượng tốt, an toàn.

#### **4.2 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.
- 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.
- Trang thiết bị phòng chống cháy nổ theo quy định của cơ quan có thẩm quyền.

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

## **TCVN 4391: 2009**

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

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

- Được đào tạo chuyên môn, nghiệp vụ, ngoại ngữ, vi tính phù hợp với vị trí công việc và loại hạng khách sạn.
- Có sức khoẻ 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 khách sạn, có phù hiệu tên trên áo.

### **4.5 Bảo vệ môi trường, an ninh, an toàn, phòng chống cháy nổ và chất lượng 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 1 sao	Hạng 2 sao	Hạng 3 sao	Hạng 4 sao	Hạng 5 sao
<b>1 Vị trí, kiến trúc</b>					
<b>1.1 Vị trí</b>	Theo 4.1	Như 1 sao	Như 2 sao, thêm: - Môi trường cảnh quan sạch đẹp - Vị trí rất thuận lợi	Như 3 sao	Như 4 sao
<b>1.2 Thiết kế kiến trúc</b>	- Theo 4.1 thêm: - Có đường cho xe lăn của người khuyết tật.	Như 1 sao	Như 2 sao, thêm: - Thiết kế kiến trúc đẹp - Có cửa ra vào riêng cho khách.	Như 3 sao, thêm: - Vật liệu xây dựng tốt. - Ít nhất một buồng cho người khuyết tật đi bằng xe lăn.	Như 4 sao, thêm: - Kiến trúc cá biệt. - Toàn cảnh được thiết kế thống nhất. - Có tầng đặc biệt (đối với khách sạn thành phố). - Khuyến khích tính dân tộc trong thiết kế kiến trúc.
<b>1.3 Quy mô buồng <sup>(1)</sup></b>					
1.3.1 Đối với khách sạn thành phố, khách sạn nghỉ dưỡng	10	20	50	80	100
1.3.2 Đối với khách sạn nổi, khách sạn bên đường	10	20	30	50	80

Bảng 1 - Tiêu chí xếp hạng

Tiêu chí	Hạng 1 sao	Hạng 2 sao	Hạng 3 sao	Hạng 4 sao	Hạng 5 sao
<b>1.4 Nơi để xe và giao thông nội bộ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Có nơi để xe cho khách trong hoặc gần khu vực khách sạn (áp dụng đối với khách sạn thành phố).</li> <li>- Có nơi để xe cho khách trong khu vực khách sạn, đủ cho 100% số buồng (áp dụng đối với khách sạn nghỉ dưỡng và khách sạn bên đường).</li> </ul>	Như 1 sao	Như 2 sao, thêm: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Có nơi để xe cho khách trong khu vực khách sạn đủ cho 20% số buồng (áp dụng đối với khách sạn thành phố)</li> <li>- Nơi để xe, lối đi bộ và giao thông nội bộ thuận tiện, an toàn.</li> </ul>	Như 3 sao, thêm: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Có nơi để xe cho khách trong khu vực khách sạn đủ cho 30% số buồng (áp dụng đối với khách sạn thành phố).</li> </ul>	Như 4 sao
<b>1.5 Khu vực sảnh đón tiếp</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diện tích 10 m<sup>2</sup> (không áp dụng đối với khách sạn nhỏ).</li> <li>- Có phòng vệ sinh sảnh.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diện tích 20 m<sup>2</sup> (không áp dụng đối với khách sạn nhỏ).</li> <li>- Có phòng vệ sinh sảnh.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diện tích 35 m<sup>2</sup>.</li> <li>- Diện tích 10 m<sup>2</sup> (áp dụng đối với khách sạn nhỏ)</li> <li>- Có phòng vệ sinh nam và nữ riêng.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diện tích 60 m<sup>2</sup>.</li> <li>- Diện tích 20 m<sup>2</sup> (áp dụng đối với khách sạn nhỏ)</li> <li>- Có phòng vệ sinh nam và nữ riêng</li> <li>- Có khu vực hút thuốc riêng.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diện tích 100 m<sup>2</sup>.</li> <li>- Diện tích 35 m<sup>2</sup> (áp dụng đối với khách sạn nhỏ).</li> <li>- Có phòng vệ sinh nam và nữ riêng.</li> <li>- Có phòng vệ sinh cho người tàn tật đi bằng xe lăn.</li> <li>- Có khu vực hút thuốc riêng.</li> </ul>
<b>1.6 Không gian xanh</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cây xanh đặt ở các khu vực công cộng.</li> </ul>	Như 1 sao	Như 2 sao	Như 3 sao, thêm: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Có sân vườn, cây xanh</li> </ul>	Như 4 sao

Bảng 1 - Tiêu chí xếp hạng

Tiêu chí	Hạng 1 sao	Hạng 2 sao	Hạng 3 sao	Hạng 4 sao	Hạng 5 sao
	- Có sân vườn, cây xanh (áp dụng đối với khách sạn nghỉ dưỡng).			(không áp dụng đối với khách sạn nổi).	
<b>1.7 Diện tích buồng ngủ, phòng vệ sinh</b> (không áp dụng đối với khách sạn nổi)	<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 14m<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 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 6m<sup>2</sup>.</li> <li>- Buồng đặc biệt 50m<sup>2</sup> (không bao gồm phòng vệ sinh và ban công).</li> </ul>
<b>1.8 Nhà hàng, bar</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Có diện tích phục vụ ăn sáng.</li> <li>- Số ghế bằng 50% số giường.</li> <li>- Có phòng vệ sinh.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Một nhà hàng ăn có quầy bar.</li> <li>- Số ghế bằng 60% số giường.</li> <li>- Có phòng vệ sinh.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Một nhà hàng ăn Âu, Á chung.</li> <li>- Một quầy bar.</li> <li>- Số ghế bằng 80% số giường.</li> <li>- Phòng vệ sinh nam và nữ riêng.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Một nhà hàng Âu.</li> <li>- Một nhà hàng Á.</li> <li>- Hai quầy bar.</li> <li>- Số ghế bằng 100% số giường.</li> <li>- Phòng vệ sinh nam và nữ riêng.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Một nhà hàng Âu.</li> <li>- Một nhà hàng Á .</li> <li>- Một nhà hàng đặc sản và bếp.</li> <li>- Ba quầy bar.</li> <li>- Số ghế bằng 100% số giường.</li> <li>- Phòng vệ sinh nam và nữ riêng.</li> <li>- Có khu vực hút thuốc.</li> </ul>

Bảng 1 - Tiêu chí xếp hạng

Tiêu chí	Hạng 1 sao	Hạng 2 sao	Hạng 3 sao	Hạng 4 sao	Hạng 5 sao
		<b>Đối với khách sạn nổi:</b>  - Như 1 sao	<b>Đối với khách sạn nổi:</b>  - Như 2 sao	<b>Đối với khách sạn nổi:</b>  - Như 3 sao	<b>Đối với khách sạn nổi:</b>  - Như 4 sao
<b>1.9 Khu vực bếp</b>		- Có bếp (Âu, Á chung) gần nhà hàng. - Diện tích tương xứng với phòng ăn. - Thông gió tốt. - Ngăn chặn được 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.	Như 2 sao, thêm: - Khu vực sơ chế và chế biến nhiệt, nguội được tách riêng. - Có phòng đệm, đảm bảo cách âm, cách nhiệt, cách mùi giữa bếp và phòng ăn. - Có lối chuyển rác tách biệt, đảm bảo vệ sinh. - Lối thoát hiểm và thông gió tốt. - Có phòng vệ sinh cho nhân viên bếp.	Như 3 sao, thêm: - Bếp Âu. - Bếp Á. - Bếp bánh. - Bếp nguội. - Bếp cho nhân viên. - Khu vực soạn chia thức ăn.	Như 4 sao, thêm: - Bếp ăn đặc sản.
<b>1.10 Kho</b>			- Có kho bảo quản nguyên vật liệu, thực phẩm, thiết bị dự phòng.	Như 3 sao, thêm: - Có các kho lạnh (theo loại thực phẩm).	Như 4 sao
<b>1.11 Phòng hội nghị, hội thảo, phòng họp</b> (áp dụng đối với khách sạn thành phố)			- Một phòng hội thảo - Phòng vệ sinh nam và nữ riêng.	- Khu vực dành cho hội nghị, hội thảo diện tích 200 m <sup>2</sup> - Sảnh chờ, đăng ký khách và giải khát giữa giờ	- Khu vực dành cho hội nghị, hội thảo diện tích 200 m <sup>2</sup> . - Sảnh chờ, đăng ký khách và giải khát giữa giờ.

Bảng 1 - Tiêu chí xếp hạng

Tiêu chí	Hạng 1 sao	Hạng 2 sao	Hạng 3 sao	Hạng 4 sao	Hạng 5 sao
và khuyến khích đối với các loại khách sạn khác)				<ul style="list-style-type: none"> <li>- Một phòng hội nghị 200 ghế có phòng phiên dịch (cabin)</li> <li>- Một phòng hội thảo</li> <li>- Một phòng họp</li> <li>- Cách âm tốt</li> <li>- Phòng vệ sinh nam và nữ riêng.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Một phòng hội nghị</li> <li>- Hai phòng họp nội thất.</li> <li>- Hai phòng họp.</li> <li>- Cách âm tốt.</li> <li>- Phòng vệ sinh nam và nữ riêng.</li> </ul>
<b>1.12 Khu vực dành cho cán bộ, nhân viên</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Phòng làm việc của người quản lý và các bộ phận chức năng.</li> <li>- Phòng trực buổi.</li> </ul>	Như 2 sao, thêm: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Phòng thay quần áo.</li> <li>- Phòng vệ sinh nam và nữ riêng.</li> </ul>	Như 3 sao, thêm: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Phòng họp nội bộ.</li> <li>- Phòng tắm.</li> <li>- Phòng ăn.</li> </ul>	Như 4 sao, thêm: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Phòng thư giãn.</li> </ul>
<b>2 Trang thiết bị, tiện nghi</b> (theo mục 4.2 Yêu cầu chung), thêm các yêu cầu cụ thể sau:					
<b>2.1 Chất lượng trang thiết bị, bài trí, trang trí</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Chất lượng tốt.</li> <li>- Bài trí hợp lý.</li> <li>- Màu sắc hài hòa.</li> <li>- Hoạt động tốt.</li> </ul>	Như 1 sao	Như 2 sao, thêm: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Đồng bộ.</li> </ul>	Như 3 sao, thêm: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Chất lượng cao.</li> <li>- Trang trí nội thất đẹp (khuyến khích tính dân tộc trong trang trí).</li> </ul>	Như 4 sao, thêm: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hiện đại, sang trọng.</li> <li>- Trang trí nghệ thuật.</li> </ul>
<b>2.1 Trang thiết bị nội thất</b>					
2.1.1 Sảnh đón tiếp và phòng vệ sinh sảnh	Mục A.1 đến A.2 Phụ lục A	Như 1 sao	Như 2 sao, thêm: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Điện thoại công cộng.</li> <li>- Internet.</li> </ul>	Như 3 sao, thêm: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Thiết bị phục vụ thanh toán thẻ tín dụng.</li> </ul>	Như 4 sao, thêm: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Quầy lễ tân được tổ chức thành các quầy phân theo chức năng,</li> </ul>

Bảng 1 - Tiêu chí xếp hạng

Tiêu chí	Hạng 1 sao	Hạng 2 sao	Hạng 3 sao	Hạng 4 sao	Hạng 5 sao
			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bàn ghế cho khách.</li> <li>- Bảng niêm yết tỷ giá ngoại tệ.</li> <li>- Xe đẩy cho người khuyết tật.</li> <li>- Phòng vệ sinh có giấy hoặc khăn lau tay.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Quầy bar sảnh.</li> <li>- Quầy thông tin, quan hệ khách hàng.</li> <li>- Quầy hỗ trợ đón tiếp. (trực cửa, chuyển hành lý, văn thư, xe đưa đón khách).</li> </ul>	<p>gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Quầy đặt buồng;</li> <li>+ Quầy đón tiếp;</li> <li>+ Quầy thanh toán;</li> <li>+ Tổng đài điện thoại.</li> </ul>
14 2.1.2 Buồng ngủ và phòng vệ sinh trong buồng ngủ	Theo A.3 đến A.4 Phụ lục A	Như 1 sao	<p>Như 2 sao, thêm:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Giường đơn 1,2m x 2m</li> <li>- Giường đôi 1,6m x 2m</li> <li>- Đệm dày 20 cm.</li> <li>- Đèn đầu giường chỉnh được độ sáng.</li> <li>- Lớp chắn sáng cho rèm cửa sổ.</li> <li>- Bàn làm việc, gương soi và đèn bàn.</li> <li>- Giấy hoặc hộp mút lau giày.</li> <li>- Bàn chải quần áo.</li> <li>- Tranh ảnh nghệ thuật treo tường.</li> <li>- Ấm đun nước siêu tốc</li> <li>- Két an toàn cho 30% số buồng.</li> </ul>	<p>Như 3 sao, thêm:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Bảng điều khiển thiết bị điện đặt ở tủ đầu giường.</li> <li>- Đường truyền internet tốc độ cao.</li> <li>- Máy fax cho buồng đặc biệt.</li> <li>- Tivi cho phòng khách.</li> <li>- Gương soi cả người</li> <li>- Bản đồ địa bàn sở tại, danh mục món ăn phục vụ tại buồng ngủ đặt trong cặp tài liệu.</li> <li>- Két an toàn cho 80% số buồng.</li> <li>- Tách uống trà, cà phê.</li> <li>- Dụng cụ mở bia, rượu</li> <li>- Hộp giấy ăn.</li> </ul>	<p>Như 4 sao, thêm:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ổ khóa từ dùng thẻ.</li> </ul> <p><b>Buồng nguyên thủ, thêm:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Giường 2,2 m x 2,2m</li> <li>+ Internet không dây.</li> </ul>

Bảng 1 - Tiêu chí xếp hạng

Tiêu chí	Hạng 1 sao	Hạng 2 sao	Hạng 3 sao	Hạng 4 sao	Hạng 5 sao
			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Thiết bị báo cháy.</li> <li>- Túi kim chỉ.</li> <li>- Máy sấy tóc.</li> <li>- Ổ cắm điện cho thiết bị cạo râu.</li> </ul> <p><b>- Phòng vệ sinh:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Tường ốp gạch men toàn bộ;</li> <li>+ Đèn trần;</li> <li>+ Bệ đặt chậu rửa mặt;</li> <li>+ Khăn chùi chân;</li> <li>+ Mũ chụp tóc;</li> <li>+ Sữa tắm;</li> <li>+ Bông tắm;</li> <li>+ Khách sạn nghỉ dưỡng: 50% số buồng có bồn tắm nằm có rèm che.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bộ đồ ăn trái cây.</li> </ul> <p><b>- Phòng vệ sinh:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Khăn lau tay;</li> <li>+ Kem dưỡng da;</li> <li>+ Vòi nước đi động cạnh bàn cầu;</li> <li>+ Đèn trên bồn tắm;</li> <li>+ Áo choàng sau tắm;</li> <li>+ Phòng tắm đứng hoặc bồn tắm nằm có rèm che;</li> <li>+ Khuyến khích có điện thoại trong phòng vệ sinh nối với buồng ngủ.</li> </ul>	<p><b>- Phòng vệ sinh:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Cân sức khỏe</li> <li>+ Phòng tắm đứng cho 30% số buồng và bồn tắm nằm 100% số buồng</li> <li>+ Nước hoa</li> <li>+ Dây phơi quần áo</li> </ul> <p><b>Buồng nguyên thủ, thêm:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Bồn tắm tạo sóng</li> <li>- Phòng vệ sinh:</li> <li>+ Gương cầu;</li> <li>+ Điện thoại nối với buồng ngủ.</li> </ul>
2.1.3 Phòng họp, hội thảo, hội nghị (áp dụng đối với khách sạn thành phố)			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bàn ghế, micro, đèn điện các loại, máy chiếu, màn chiếu.</li> <li>- Trang thiết bị văn phòng phục vụ hội thảo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bàn ghế, micro, đèn điện, máy chiếu, màn hình.</li> <li>- Trang thiết bị văn phòng phục vụ hội thảo.</li> <li>- Trang thiết bị phục vụ hội nghị.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bàn ghế, micro, đèn điện các loại, máy chiếu, màn hình.</li> <li>- Trang thiết bị văn phòng phục vụ hội thảo.</li> <li>- Trang thiết bị phục vụ</li> </ul>

Bảng 1 - Tiêu chí xếp hạng

Tiêu chí	Hạng 1 sao	Hạng 2 sao	Hạng 3 sao	Hạng 4 sao	Hạng 5 sao
				<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sơ đồ, biển chỉ dẫn và đèn báo thoát hiểm.</li> <li>- Điều hòa không khí.</li> <li>- Hệ thống thông gió tốt.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>hội nghị.</li> <li>- Trang thiết bị phục vụ dịch vụ ít nhất bốn ngôn ngữ.</li> <li>- Sơ đồ, biển chỉ dẫn và đèn báo thoát hiểm.</li> <li>- Điều hòa không khí.</li> <li>- Hệ thống thông gió tốt</li> <li>- Hệ thống chiếu sáng có tính thẩm mỹ và điều chỉnh được độ sáng.</li> <li>- Khuyến khích có hệ thống thiết bị họp trực tuyến.</li> </ul>
2.1.4 Nhà hàng, bar, bếp	Theo A.5 Phụ lục A	Như 1 sao, thêm: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trang thiết bị, dụng cụ chế biến món ăn, đồ uống.</li> <li>- Các loại tủ lạnh bảo quản thực phẩm.</li> </ul>	Như 2 sao, thêm: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mặt bàn soạn chia, sơ chế, chế biến món ăn làm bằng vật liệu không thấm nước.</li> <li>- Chậu rửa cho sơ chế, chế biến riêng.</li> <li>- Có chắn lọc rác, mỡ</li> <li>- Hệ thống hút mùi hoạt động tốt.</li> <li>- Điều hoà không khí cho nhà hàng, bar.</li> </ul>	Như 3 sao, thêm: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trang thiết bị phục vụ tiệc cao cấp.</li> <li>- Trang thiết bị phục vụ ăn tự chọn.</li> <li>- Trang thiết bị phục vụ ăn tại buồng ngủ.</li> <li>- Trang thiết bị phục vụ ăn uống của nhân viên.</li> <li>- Trang thiết bị, dụng cụ chế biến bánh và đồ nguội.</li> </ul>	Như 4 sao, thêm: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trang thiết bị chế biến, phục vụ món ăn và các loại rượu của nhà hàng đặc sản.</li> </ul>
2.1.5 Giặt là			- Bàn là, cầu là	Như 3 sao, thêm <ul style="list-style-type: none"> <li>- Máy giặt, sấy</li> </ul>	Như 4 sao, thêm <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hệ thống thiết bị giặt là hiện đại.</li> </ul>
2.1.6 Thảm			- Trải thảm buồng ngủ	Như 3 sao, thêm:	Như 4 sao



Bảng 1 - Tiêu chí xếp hạng

Tiêu chí	Hạng 1 sao	Hạng 2 sao	Hạng 3 sao	Hạng 4 sao	Hạng 5 sao
			(áp dụng đối với khách sạn thành phố và không áp dụng đối với sàn gỗ)	-Trải thảm hành lang, cầu thang, phòng họp, hội thảo, hội nghị, nhà hàng (áp dụng đối với khách sạn thành phố). - Khuyến khích áp dụng đối với các khách sạn khác.	
2.1.7 Thông gió, điều hoà không khí ở các khu vực (không áp dụng đối với nơi có khí hậu ôn đới)	- Đảm bảo thông thoáng. - Khuyến khích thông gió tự nhiên.	Như 1 sao	Như 2 sao, thêm: - Điều hoà không khí.	Như 3 sao, thêm: - Điều hoà không khí hai chiều.	Như 4 sao, thêm: - Điều hoà không khí trung tâm hai chiều.
2.1.8 Hệ thống lọc nước					- Đảm bảo nước có thể uống trực tiếp từ vòi nước.
2.1.9 Thang máy	Từ bốn tầng trở lên có thang máy (kể cả tầng trệt).	Như 1 sao	-Từ ba tầng trở lên có thang máy (kể cả tầng trệt).	Như 3 sao, thêm: - Thang máy cho hàng hóa. Thang máy cho nhân viên và thang máy phục vụ người tàn tật.	Như 4 sao
<b>3 Dịch vụ và mức độ phục vụ</b>					
<b>3.1 Chất lượng phục</b>	- Đúng quy trình kỹ thuật nghiệp vụ.	Như 1 sao	Như 2 sao, thêm: - Tay nghề kỹ thuật cao	Như 3 sao, thêm: - Có sự phối hợp chặt	Như 4 sao, thêm: - Chất lượng phục vụ

Bảng 1 - Tiêu chí xếp hạng

Tiêu chí	Hạng 1 sao	Hạng 2 sao	Hạng 3 sao	Hạng 4 sao	Hạng 5 sao
<b>vụ</b>	- Thái độ thân thiện.			chế giữa các bộ phận trong phục vụ khách. - Đảm bảo tính chuyên nghiệp trong phục vụ.	hoàn hảo. - Nhanh nhẹn, nhiệt tình, chu đáo.
<b>3.2 Phục vụ buồng</b>	- Có nhân viên trực buồng 24/24 h - Vệ sinh buồng ngủ một ngày một lần. - Thay ga bọc chăn, đệm và vỏ gối ba ngày một lần hoặc khi có khách mới. - Thay khăn mặt, khăn tắm một ngày một lần. - Có bảng hướng dẫn khách bảo vệ môi trường (đặt trong phòng ngủ và phòng vệ sinh).	Như 1 sao	Như 2 sao, thêm: - Thay ga bọc chăn, đệm và vỏ gối một ngày một lần.	Như 3 sao, thêm: - Vệ sinh buồng ngủ một ngày hai lần. - Thay khăn mặt, khăn tắm một ngày hai lần. - Đặt hoa quả tươi khi có khách. - Đặt trà, cà phê, đường, sữa túi nhỏ miễn phí.	Như 4 sao, thêm: - Một loại tạp chí - Tầng đặc biệt, thêm: + Phòng ăn; + Quầy bar; + Dịch vụ văn phòng; + Dịch vụ lễ tân riêng (nhận và trả buồng nhanh); + Phòng họp và tiện nghi cao cấp phục vụ họp; + Cung cấp thông tin, báo, tạp chí miễn phí.
<b>3.3 Phục vụ ăn uống</b>	- Phục vụ ăn sáng.	Như 1 sao, thêm: - Phục vụ ăn một ngày ba bữa, các món ăn, đồ uống đơn giản, dễ chế biến.	Như 2 sao, thêm: - Phục vụ ăn uống từ 6 h đến 22h (khách sạn nghỉ dưỡng: từ 6 h đến 24 h). - Phục vụ món ăn, đồ uống chất lượng tốt.	Như 3 sao, thêm: - Phục vụ ăn uống từ 6 h đến 24h. - Phục vụ món ăn, đồ uống chất lượng cao. - Phục vụ ăn sáng tự chọn. - Phục vụ ăn uống tại buồng ngủ.	Như 4 sao, thêm: - Phục vụ ăn uống 24/24 h. - Có đầu bếp chuyên nghiệp, chế biến các món ăn đặc sản. - Phục vụ các loại rượu, món ăn và đồ uống cao cấp.
<b>3.4 Dịch vụ khác (nếu ở</b>	- Lễ tân, bảo vệ trực 24/24 h.	Như 1 sao, thêm: - Giữ đồ quý và hành lý	Như 2 sao, thêm: - Giá để báo, tạp chí tại	Như 3 sao, thêm: - Cửa hàng mua sắm,	Như 4 sao, thêm: - Chăm sóc sắc đẹp.

17

18

Bảng 1 - Tiêu chí xếp hạng

Tiêu chí	Hạng 1 sao	Hạng 2 sao	Hạng 3 sao	Hạng 4 sao	Hạng 5 sao
khu riêng cần có phòng vệ sinh, quy định tại A.2 Phụ lục A)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nhận giữ tiền và đồ vật quý tại quầy lễ tân.</li> <li>- Bảng thông báo các phương thức thanh toán.</li> <li>- Điện thoại.</li> <li>- Đánh thức khách.</li> <li>- Chuyển hành lý cho khách.</li> <li>- Cứu hộ (áp dụng đối với khách sạn có bãi tắm riêng hoặc thể thao dưới nước).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>cho khách.</li> <li>- Bán hàng lưu niệm, tạp hoá.</li> <li>- Khuyến khích có dịch vụ thông tin, nhận đặt tour du lịch, dịch vụ vận chuyển.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>sảnh đón tiếp.</li> <li>- Có dịch vụ văn phòng.</li> <li>- Internet.</li> <li>- Thông tin.</li> <li>- Bưu chính.</li> <li>- Thu đổi ngoại tệ.</li> <li>- Dịch vụ đặt chỗ, mua vé phương tiện vận chuyển, tham quan.</li> <li>- Phục vụ họp, hội thảo, hội nghị.</li> <li>- Câu lạc bộ giải trí (áp dụng đối với khách sạn nghỉ dưỡng).</li> <li>- Giặt là.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>lưu niệm.</li> <li>- Dịch vụ dịch thuật (dịch cabin) Phòng tập thể hình.</li> <li>- Chăm sóc sức khỏe.</li> <li>- Bể bơi (có nhân viên trực cứu hộ) khuyến khích đối với khách sạn nổi).</li> <li>- Giặt khô, là hơi lấy ngay.</li> <li>- Câu lạc bộ giải trí, thể thao.</li> <li>- Nhận đặt tour, các chương trình hoạt động giải trí du lịch.</li> <li>- Bar đêm (áp dụng đối với khách sạn nghỉ dưỡng).</li> <li>- Phòng y tế có bác sĩ trực.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cắt tóc thẩm mỹ .</li> <li>- Phòng xông hơi.</li> <li>- Phòng xoa bóp.</li> <li>- Bể bơi (có biển chỉ dẫn độ sâu, có nhân viên trực cứu hộ, có khăn tắm, ghế nằm).</li> <li>- Bể bơi cho trẻ em có nhân viên trực cứu hộ.</li> <li>- Trông giữ trẻ.</li> <li>- Bar đêm.</li> <li>- Sân tennis (không áp dụng đối với khách sạn thành phố, khách sạn nổi).</li> <li>- Dịch vụ phục vụ người khuyết tật.</li> <li>- Tivi bắt được nhiều kênh quốc tế và có kênh của khách sạn.</li> </ul>
<b>4 Người quản lý và nhân viên phục vụ</b>					
<b>4.1 Trình độ chuyên môn nghiệp vụ, ngoại ngữ</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>(2)</sup> và phải qua lớp bồi dưỡng quản lý lưu trú du lịch, an ninh, an</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</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</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</li> </ul>

Bảng 1 - Tiêu chí xếp hạng

Tiêu chí	Hạng 1 sao	Hạng 2 sao	Hạng 3 sao	Hạng 4 sao	Hạng 5 sao
	toàn, phòng chống cháy nổ, bảo vệ môi trường và vệ sinh an toàn thực phẩm. - Một năm kinh nghiệm trong nghề.		chống cháy nổ, bảo vệ môi trường và vệ sinh an toàn thực phẩm. - Hai năm kinh nghiệm trong nghề. - Giao tiếp tốt một ngoại ngữ.	chống cháy nổ, bảo vệ môi trường và vệ sinh an toàn thực phẩm. - Bốn năm kinh nghiệm trong nghề. - Thông thạo một ngoại ngữ.	chống cháy nổ, bảo vệ môi trường và vệ sinh an toàn thực phẩm. - Năm năm kinh nghiệm trong nghề. - Thông thạo một ngoại ngữ và giao tiếp tốt một ngoại ngữ khác.
	<i>Trường các bộ phận:</i> - Chứng chỉ sơ cấp nghề (lễ tân, buồng, bàn) hoặc chứng chỉ của VTCB <sup>(2)</sup> ; trường hợp có chứng chỉ sơ cấp nghề khác phải qua lớp bồi dưỡng nghiệp vụ.  - Một năm kinh nghiệm trong nghề. - Trường lễ tân giao tiếp tốt một ngoại ngữ và sử dụng được vi tính văn phòng.	<i>Trường các bộ phận:</i> Như 1 sao, thêm: - Chứng chỉ sơ cấp nghề bar, bếp hoặc chứng chỉ của VTCB <sup>(2)</sup> .	<i>Trường các bộ phận:</i> - Chứng chỉ trung cấp nghề (lễ tân, buồng, bàn, bar, bếp) hoặc chứng chỉ của VTCB <sup>(2)</sup> . - Hai năm kinh nghiệm trong nghề.  - Giao tiếp tốt một ngoại ngữ trong phạm vi nghề (trường lễ tân thông thạo một ngoại ngữ). - Sử dụng tốt vi tính văn phòng.	<i>Trường các bộ phận:</i> - Chứng chỉ cao đẳng nghề hoặc chứng chỉ của VTCB <sup>(2)</sup> . - Ba năm kinh nghiệm trong nghề.  - Thông thạo một ngoại ngữ (trường lễ tân và trường các bộ phận trực tiếp giao dịch với khách thông thạo một ngoại ngữ và giao tiếp tốt một ngoại ngữ khác).	<i>Trường các bộ phận:</i> - Chứng chỉ cao đẳng nghề hoặc chứng chỉ của VTCB <sup>(2)</sup> . - Bốn năm kinh nghiệm trong nghề.  - Thông thạo một ngoại ngữ và giao tiếp tốt một ngoại ngữ khác (trường lễ tân và trường các bộ phận trực tiếp giao dịch với khách thông thạo hai

Bảng 1 - Tiêu chí xếp hạng

Tiêu chí	Hạng 1 sao	Hạng 2 sao	Hạng 3 sao	Hạng 4 sao	Hạng 5 sao
				- Sử dụng tốt vi tính văn phòng.	ngoại ngữ). - Sử dụng tốt vi tính văn phòng.
	<p><i>Nhân viên phục vụ:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Qua lớp tập huấn nghiệp vụ (trừ trường hợp có văn bằng, chứng chỉ do cơ sở đào tạo có thẩm quyền cấp).</li> </ul> <p>- <i>Nhân viên lễ tân:</i> giao tiếp tốt một ngoại ngữ và sử dụng được vi tính văn phòng</p>	<p><i>Nhân viên phục vụ:</i> Như 1 sao, thêm:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 20% có chứng chỉ nghề hoặc chứng chỉ của VTCB <sup>(2)</sup>.</li> <li>- 80% qua lớp tập huấn nghiệp vụ.</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>(2)</sup>;</li> <li>- 50% qua lớp tập huấn nghiệp vụ.</li> </ul> <p>- <i>Nhân viên trực tiếp phục vụ khách:</i> giao tiếp tốt một ngoại ngữ trong phạm vi nghề.</p> <p>- <i>Nhân viên lễ tân:</i> thông thạo một ngoại ngữ và sử dụng tốt vi tính văn phòng</p>	<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>(2)</sup>;</li> <li>- 30% qua lớp tập huấn nghiệp vụ.</li> <li>- Sử dụng được vi tính văn phòng.</li> </ul> <p>- <i>Nhân viên trực tiếp phục vụ khách:</i> thông thạo một ngoại ngữ</p> <p>- <i>Nhân viên lễ tân:</i> thông thạo một ngoại ngữ và giao tiếp tốt một ngoại ngữ khác; sử dụng tốt vi tính văn phòng.</p>	<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>(2)</sup>;</li> <li>- 30% qua lớp tập huấn nghiệp vụ.</li> <li>- Sử dụng được vi tính văn phòng.</li> </ul> <p>- <i>Nhân viên trực tiếp phục vụ khách:</i> thông thạo một ngoại ngữ</p> <p>- <i>Nhân viên lễ tân:</i> thông thạo một ngoại ngữ và giao tiếp tốt một ngoại ngữ khác; sử dụng tốt vi tính văn phòng.</p>
<b>4.2 Trang phục</b>	Theo 4.4	Như 1 sao	Như 2 sao, thêm: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kiểu dáng phù hợp với chức danh và vị trí công việc</li> <li>- Màu sắc hài hoà, thuận</li> </ul>	Như 3 sao, thêm: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Chất liệu tốt, kiểu dáng đẹp, phù hợp với môi trường và tạo phong cách riêng của khách</li> </ul>	Như 4 sao, thêm: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trang phục làm việc được khách sạn giặt là</li> </ul>

Bảng 1 - Tiêu chí xếp hạng

Tiêu chí	Hạng 1 sao	Hạng 2 sao	Hạng 3 sao	Hạng 4 sao	Hạng 5 sao
			tiện	sạn	
<b>5 Bảo vệ môi trường, an ninh, an toàn, phòng chống cháy nổ và vệ sinh an toàn thực phẩm</b>					
<b>5.1 Bảo vệ môi trường</b>	Theo 4.5	Như 1 sao	Như 2 sao, thêm: - Có kế hoạch bảo vệ môi trường - Bố trí 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 (áp dụng đối với khách sạn nghỉ dưỡng)	Như 4 sao, thêm: - Có cán bộ chuyên trách quản lý môi trường - Thực hiện kiểm toán xanh <sup>(3)</sup>
<b>5.2 An ninh, an toàn, phòng chống cháy nổ và vệ sinh an toàn thực phẩm</b>	Theo 4.5	Như 1 sao	Như 2 sao	Như 3 sao, thêm: - Hệ thống camera	Như 4 sao
<b>CHÚ THÍCH:</b> (1) Không áp dụng quy định quy mô đối với khách sạn là công trình kiến trúc đặc biệt như lâu đài, cung điện hoặc nằm ở nơi có giá trị văn hóa, lịch sử cần được bảo vệ, khi đăng ký hạng từ 3 sao đến 5 sao. (2) VTCB: Viết tắt tiếng Anh (Vietnam Tourism Certification Board) Hội đồng cấp chứng chỉ ngành du lịch Việt Nam. (3) Kiểm toán xanh: Kiểm toán về hiệu quả của các hoạt động quản lý, bảo vệ môi trường của khách sạn.					

## 6 Phương pháp đánh giá (xem Phụ lục B)

### 6.1 Nguyên tắc đánh giá

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

### 6.2 Tổng điểm tối thiểu đối với từng loại, hạng khách sạn

#### 6.2.1 Khách sạn thành phố

- Hạng 1 sao: 95% các tiêu chí trong tổng số các tiêu chí yêu cầu đối với khách sạn thành phố hạng 1 sao đạt điểm 1, tức là đạt 118 điểm.
- Hạng 2 sao: 95% các tiêu chí trong tổng số các tiêu chí yêu cầu đối với khách sạn thành phố hạng 2 sao đạt điểm 1, tức là đạt 130 điểm.
- Hạng 3 sao: 95% các tiêu chí trong tổng số các tiêu chí yêu cầu đối với khách sạn thành phố hạng 3 sao đạt điểm 1, tức là đạt 190 điểm.
- Hạng 4 sao: 95% các tiêu chí trong tổng số các tiêu chí yêu cầu đối với khách sạn thành phố hạng 4 sao đạt điểm 1, tức là đạt 256 điểm.
- Hạng 5 sao: 95% các tiêu chí trong tổng số các tiêu chí yêu cầu đối với khách sạn thành phố hạng 5 sao đạt điểm 1, tức là đạt 302 điểm.

#### 6.2.2 Khách sạn nghỉ dưỡng

- Hạng 1 sao: 95% các tiêu chí trong tổng số các tiêu chí yêu cầu đối với khách sạn nghỉ dưỡng hạng 1 sao đạt điểm 1, tức là đạt 119 điểm.
- Hạng 2 sao: 95% các tiêu chí trong tổng số các tiêu chí yêu cầu đối với khách sạn nghỉ dưỡng hạng 2 sao đạt điểm 1, tức là đạt 131 điểm.
- Hạng 3 sao: 95% các tiêu chí trong tổng số các tiêu chí yêu cầu đối với khách sạn nghỉ dưỡng hạng 3 sao đạt điểm 1, tức là đạt 188 điểm.
- Hạng 4 sao: 95% các tiêu chí trong tổng số các tiêu chí yêu cầu đối với khách sạn nghỉ dưỡng hạng 4 sao đạt điểm 1, tức là đạt 243 điểm.
- Hạng 5 sao: 95% các tiêu chí trong tổng số các tiêu chí yêu cầu đối với khách sạn nghỉ dưỡng hạng 5 sao đạt điểm 1, tức là đạt 285 điểm.

**6.2.4 Khách sạn bên đường**

- Hạng 1 sao: 95% các tiêu chí trong tổng số các tiêu chí yêu cầu đối với khách sạn bên đường hạng 1 sao đạt điểm 1, tức là đạt 118 điểm.
- Hạng 2 sao: 95% các tiêu chí trong tổng số các tiêu chí yêu cầu đối với khách sạn bên đường hạng 2 sao đạt điểm 1, tức là đạt 130 điểm.
- Hạng 3 sao: 95% các tiêu chí trong tổng số các tiêu chí yêu cầu đối với khách sạn bên đường hạng 3 sao đạt điểm 1, tức là đạt 185 điểm.
- Hạng 4 sao: 95% các tiêu chí trong tổng số các tiêu chí yêu cầu đối với khách sạn bên đường hạng 4 sao đạt điểm 1, tức là đạt 241 điểm.
- Hạng 5 sao: 95% các tiêu chí trong tổng số các tiêu chí yêu cầu đối với khách sạn bên đường hạng 5 sao đạt điểm 1, tức là đạt 282 điểm.

**6.2.3 Khách sạn nổi**

- Hạng 1 sao: 95% các tiêu chí trong tổng số các tiêu chí yêu cầu đối với khách sạn nổi hạng 1 sao đạt điểm 1, tức là đạt 110 điểm.
- Hạng 2 sao: 95% các tiêu chí trong tổng số các tiêu chí yêu cầu đối với khách sạn nổi hạng 2 sao đạt điểm 1, tức là đạt 120 điểm.
- Hạng 3 sao: 95% các tiêu chí trong tổng số các tiêu chí yêu cầu đối với khách sạn nổi hạng 3 sao đạt điểm 1, tức là đạt 177 điểm.
- Hạng 4 sao: 95% các tiêu chí trong tổng số các tiêu chí yêu cầu đối với khách sạn nổi hạng 3 sao đạt điểm 1, tức là đạt 229 điểm.
- Hạng 5 sao: 95% các tiêu chí trong tổng số các tiêu chí yêu cầu đối với khách sạn nổi hạng 3 sao đạt điểm 1, tức là đạt 268 điểm.



## **Phụ lục A**

(qui định)

### **Tiêu chuẩn trang thiết bị, tiện nghi tối thiểu đối với khách sạn hạng 1 sao**

#### **A.1 Sảnh đón tiếp**

- Quầy lễ tân;
- Điện thoại, fax;
- Máy vi tính, sổ sách, sơ đồ buồng;
- Bàn ghế tiếp khách;
- Két an toàn;
- Bảng niêm yết giá dịch vụ;
- 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, gương soi, vòi nước, xà phòng;
- Móc treo túi
- 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, giá để hành lý;
- Chăn và đệm giường ngủ (10 cm) có ga bọc, gối có vỏ bọc, rèm cửa sổ hai lớp (lớp mỏng và lớp dày chắn sáng);
- Tủ lạnh 50 l, tivi và điều hòa không khí (trừ những nơi có khí hậu ôn đới);
- Điện thoại, đèn trần, đèn đầu giường;
- Cốc thủy tinh, bình nước lọc, gạt tàn;

## **TCVN 4391: 2009**

- Mắt nhìn gắn trên cửa, chuông gọi cửa, chốt an toàn, dép đi trong phòng, 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, 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 các loại;
- 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**

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

### **A.6 Trang thiết bị khác**

- Đèn lưu điện;
- Máy phát điện;
- Tủ thuốc và một số loại thuốc sơ cứu còn hạn sử dụng.

**Phụ lục B**

(quy định)

**Phương pháp đánh giá xếp hạng khách sạn**

Tên khách sạn :  
 Địa chỉ :  
 Điện thoại : Fax: E mail:  
 Website :  
 Ngày tháng năm  
 Người chấm điểm :

Tiêu chí	Yêu cầu đối với loại khách sạn	Yêu cầu đối với hạng sao	Đánh giá, chấm điểm	
			Điểm 0	Điểm 1
<b>1 Vị trí, kiến trúc</b>				
<b>1.1 Vị trí</b>				
- Thuận lợi.	R, C, M, F	1, 2		
- Rất thuận lợi.	R, C, M, F	3, 4, 5		
- Môi trường, cảnh quan đảm bảo vệ sinh an toàn.	R, C, M, F	1, 2		
- Môi trường, cảnh quan sạch đẹp.	R, C, M, F	3, 4, 5		
<b>1.2 Thiết kế kiến trúc</b>				
- Thiết kế kiến trúc phù hợp với yêu cầu kinh doanh, các khu vực dịch vụ được bố trí hợp lý, thuận tiện.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Thiết kế kiến trúc đẹp.	R, C, M, F	3, 4		
- Kiến trúc cá biệt, kiểu dáng đẹp, toàn cảnh thống nhất.	R, C, M, F	5		
- Công trình xây dựng chất lượng tốt, an toàn.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Nội thất, ngoại thất thiết kế, bài trí, trang trí hợp lý.	R, C, M, F	1, 2		
- Nội thất, ngoại thất thiết kế, bài trí, trang trí đẹp, sang trọng, vật liệu xây dựng chất lượng tốt.	R, C, M, F	3, 4, 5		

**TCVN 4391: 2009**

Tiêu chí	Yêu cầu đối với loại	Yêu cầu đối với	Đánh giá, chấm điểm	
			Điểm 0	Điểm 1
- Cửa riêng cho khách và nhân viên	R, C, M, F	3, 4, 5		
- Có đường cho xe lăn, xe đẩy của người khuyết tật.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Có buồng ngủ dành cho người khuyết tật đi xe lăn, xe đẩy.	R, C, M, F	4, 5		
- Có Tầng đặc biệt.	C	5		
<b>1.3 Quy mô</b>				
- 10 buồng	R, C, M, F	1		
- 20 buồng	R, C, M, F	2		
- 30 buồng	F, M	3		
- 50 buồng	R, C F, M	3 4		
- 80 buồng	R, C F, M	4 5		
- 100 buồng	R, C	5		
<b>1.4 Nơi để xe và giao thông nội bộ</b>				
- Có nơi để xe cho khách trong hoặc gần khu vực khách sạn.	C	1, 2		
- Nơi để xe trong khu vực khách sạn đáp ứng 20% tổng số buồng ngủ.	C	3		
- Nơi để xe trong khu vực khách sạn đáp ứng 30% tổng số buồng ngủ.	C	4, 5		
- Nơi để xe trong khu vực khách sạn đáp ứng 100% tổng số buồng ngủ.	R, M	1, 2, 3, 4, 5		
- Nơi để xe, lối đi bộ và giao thông nội bộ thuận tiện, an toàn, thông gió tốt.	R, C, M	2, 3, 4, 5		
<b>1.5 Khu vực sảnh đón tiếp</b>				
- Diện tích 10 m <sup>2</sup> , có phòng vệ sinh sảnh.	R, C, M F	1 3		
- Diện tích 20 m <sup>2</sup> , có phòng vệ sinh sảnh.	R, C, M F	2 4		
- Diện tích 35 m <sup>2</sup> , có phòng vệ sinh cho nam và nữ riêng.	R, C, M F	3 5		
- Diện tích 60 m <sup>2</sup> , có phòng vệ sinh cho nam và nữ riêng.	R, C, M	4		
- Diện tích 100 m <sup>2</sup> , có phòng vệ sinh cho nam và nữ riêng.	R, C, M	5		
- Có khu vực hút thuốc riêng.	R, C, M, F	4, 5		
- Phòng vệ sinh cho người tàn tật đi	R, C, M, F	5		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với loại	Yêu cầu đối với	Đánh giá, chấm điểm	
			Điểm 0	Điểm 1
bằng xe lăn.				
<b>1.6 Không gian xanh</b>				
- Cây xanh đặt ở những nơi công cộng.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Sân, vườn, cây xanh.	R M	1, 2, 3, 4, 5 4, 5		
<b>1.7 Diện tích buồng ngủ, phòng vệ sinh (không áp dụng đối với khách sạn nổi)</b>				
- Diện tích tối thiểu 9 m <sup>2</sup> cho buồng một giường đơn, 12 m <sup>2</sup> cho buồng hai giường đơn hoặc một giường đôi, 3 m <sup>2</sup> cho phòng vệ sinh.	R, C, M	1		
- Diện tích tối thiểu 12 m <sup>2</sup> cho một giường đơn, 14 m <sup>2</sup> cho 2 giường đơn hoặc một giường đôi, 3 m <sup>2</sup> cho phòng vệ sinh.	R, C, M	2		
- Diện tích tối thiểu 14 m <sup>2</sup> cho một giường đơn, 18 m <sup>2</sup> cho 2 giường đơn hoặc một giường đôi, 5 m <sup>2</sup> cho phòng vệ sinh.	R, C, M	3		
- Diện tích tối thiểu 16 m <sup>2</sup> cho một giường đơn, 20 m <sup>2</sup> cho 2 giường đơn hoặc một giường đôi, 5 m <sup>2</sup> cho phòng vệ sinh. - Buồng đặc biệt 36 m <sup>2</sup> không bao gồm phòng vệ sinh và ban công.	R, C, M	4		
- Diện tích tối thiểu 18 m <sup>2</sup> cho một giường đơn, 26 m <sup>2</sup> cho 2 giường đơn hoặc một giường đôi, 6 m <sup>2</sup> cho phòng vệ sinh. - Buồng đặc biệt 50 m <sup>2</sup> không bao gồm phòng vệ sinh và ban công.	R, C, M	5		
<b>1.8 Nhà hàng, quầy bar (có phòng vệ sinh riêng nếu nhà hàng tách rời sảnh đón tiếp)</b>				
- Có diện tích phục vụ ăn sáng.	R, C, M F	1 1, 2		
- Một nhà hàng ăn, quầy bar.	R, C, M F	2 3		
- Một nhà hàng ăn (Âu, Á chung), một bar, có phòng vệ sinh riêng cho nam và nữ.	R, C, M F	3 4		
- Hai nhà hàng ăn (Âu, Á riêng), hai quầy bar, có phòng vệ sinh riêng cho nam và nữ.	R, C, M F	4 5		

**TCVN 4391: 2009**

Tiêu chí	Yêu cầu đối với loại	Yêu cầu đối với	Đánh giá, chấm điểm	
			Điểm 0	Điểm 1
- Ba nhà hàng ăn ( Âu, Á và đặc sản), ba quầy bar, có phòng vệ sinh riêng cho nam và nữ.	R, C, M	5		
- Số ghế bằng 50% số giường.	R, C, M F	1 1, 2		
- Số ghế bằng 60% số giường.	R, C, M F	2 3		
- Số ghế bằng 80% số giường.	R, C, M F	3 4		
- Số ghế bằng 100% số giường.	R, C, M F	4, 5 5		
- Có khu vực không hút thuốc.	R, C, M	5		
<b>1.9 Khu vực bếp</b>				
- Gần nhà hàng ăn, thông gió tốt, ngăn chặn được động vật gây hại.	R, C, M, F	2, 3, 4, 5		
- Diện tích tương xứng với phòng ăn.	R, C, M, F	2, 3, 4, 5		
- Tường phẳng không thấm nước, ốp gạch men sứ cao tối thiểu 2 m.	R, C, M, F	2, 3, 4, 5		
- Trần bếp phẳng, nhẵn không làm trần giả.	R, C, M, F	2, 3, 4, 5		
- Sàn phẳng, lát vật liệu chống trơn, dễ cọ rửa.	R, C, M, F	2, 3, 4, 5		
- Khu vực sơ chế và chế biến nhiệt, nguội được tách riêng.	R, C, M, F	3, 4, 5		
- Có phòng đệm, đảm bảo cách âm, cách nhiệt, cách mùi giữa bếp và phòng ăn.	R, C, M, F	3, 4, 5		
- Lối chuyển rác tách biệt, đảm bảo vệ sinh.	R, C, M, F	3, 4, 5		
- Lối thoát hiểm, thông gió tốt.	R, C, M, F	3, 4, 5		
- Phòng vệ sinh cho nhân viên bếp.	R, C, M, F	3, 4, 5		
- Bếp âu, á chung liền kề với nhà hàng.	R, C, M F	2, 3 3, 4		
- Bếp âu, á riêng liền kề với nhà hàng tương ứng.	R, C, M F	4, 5 5		
- Bếp chế biến món ăn đặc sản.	R, C, M, F	5		
- Bếp bánh.	R, C, M, F	4, 5		
- Bếp nguội.	R, C, M, F	4, 5		
- Bếp cho nhân viên.	R, C, M, F	4, 5		
- Khu vực soạn chia thức ăn.	R, C, M, F	4, 5		
<b>1.10 Kho</b>				

Tiêu chí	Yêu cầu đối với loại	Yêu cầu đối với	Đánh giá, chấm điểm	
			Điểm 0	Điểm 1
- Có kho bảo quản nguyên vật liệu, thực phẩm và thiết bị dự phòng.	R, C, M, F	3, 4, 5		
- Có các kho lạnh theo loại thực phẩm.	R, C, M, F	4, 5		
<b>1.11 Phòng hội nghị, hội thảo</b>				
- Khu vực dành cho hội nghị, hội thảo, diện tích 200 m <sup>2</sup> .	C	4, 5		
- Sảnh chờ, đăng ký khách và giải khát giữa giờ.	C	4, 5		
- Một phòng hội nghị 200 ghế có phòng phiên dịch (cabin).	C	4, 5		
- Một Phòng hội nghị 300 ghế có phòng phiên dịch (cabin).	C	5		
- Một phòng hội thảo.	C	3, 4		
- Hai phòng hội thảo.	C	5		
- Một phòng họp.	C	4		
- Hai phòng họp.	C	5		
- Cách âm tốt.	C	4, 5		
- Phòng vệ sinh nam và nữ riêng.	C	3, 4, 5		
<b>1.12 Khu vực dành cho nhân viên</b>				
- Phòng làm việc của người quản lý và các bộ phận chức năng.	R, C, M, F	2, 3, 4, 5		
- Phòng trực buồng.	R, C, M, F	2, 3, 4, 5		
- Phòng thay quần áo.	R, C, M, F	3, 4, 5		
- Phòng vệ sinh nam và nữ riêng.	R, C, M, F	3, 4, 5		
- Phòng họp nội bộ.	R, C, M, F	4, 5		
- Phòng tắm.	R, C, M, F	4, 5		
- Phòng ăn nhân viên.	R, C, M, F	4, 5		
- Phòng thư giãn.	R, C, M, F	5		
<b>2 Trang thiết bị, tiện nghi</b>				
<b>2.1 Chất lượng, bài trí, trang trí</b>				
- Chất lượng tốt, hoạt động tốt.	R, C, M, F	1, 2, 3		
- Chất lượng cao, hoạt động tốt.	R, C, M, F	4		
- Chất lượng cao, hiện đại, hoạt động tốt.	R, C, M, F	5		
- Bài trí hợp lý, màu sắc hài hòa.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Đồng bộ.	R, C, M, F	3, 4, 5		
- Trang trí nội thất đẹp.	R, C, M, F	4, 5		
- Sang trọng, bài trí nghệ thuật.	R, C, M, F	5		
<b>2.2 Trang thiết bị nội thất</b>				
<b>2.2.1 Sảnh đón tiếp</b>				

**TCVN 4391: 2009**

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



Tiêu chí	Yêu cầu đối với loại	Yêu cầu đối với	Đánh giá, chấm điểm	
			Điểm 0	Điểm 1
giường đôi 1,5 m x 2 m.	F	1, 2, 3		
- Giường ngủ đơn 1,2 m x 2 m giường đôi 1,6 m x 2 m.	R, C, M, F	3, 4, 5 4, 5		
Buồng nguyên thủ: - Giường ngủ đơn 1,2 m x 2 m, giường đôi 2,2 m x 2,2 m	R, C, M	5		
- Tủ đầu giường.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Bảng điều khiển thiết bị điện đặt ở tủ đầu giường.	R, C, M, F	4, 5		
- Tủ quần áo có năm mắc treo quần áo cho một khách.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Bàn ghế uống nước.	R, C, M	1, 2, 3, 4, 5		
- Bàn làm việc có gương soi và đèn bàn.	R, C, M	3, 4, 5		
- Gương soi cả người.	R, C, M, F	4, 5		
- Giá để hành lý.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Đệm có vỏ bọc dày 10 cm.	R, C, M, F	1, 2		
- Đệm có vỏ bọc dày 20 cm.	R, C, M, F	3, 4, 5		
- Chăn có ga bọc.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Gối có vỏ bọc.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Rèm cửa sổ hai lớp (lớp mỏng và lớp dày).	R, C, M, F	1, 2		
- Rèm cửa sổ ba lớp (thêm lớp chắn sáng).	R, C, M, F	3, 4, 5		
- Tủ lạnh 50 l.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Điều hòa không khí.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Điện thoại.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Ti vi .	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Đèn trần.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Đèn đầu giường cho mỗi khách.	R, C, M, F	1, 2		
- Đèn đầu giường cho mỗi khách chỉnh được độ sáng.	R, C, M, F	3, 4, 5		
- Cốc uống nước.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Bình nước lọc.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Gạt tàn.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Mắt nhìn gắn trên cửa.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Chuông gọi cửa.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Chốt an toàn.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Dép đi trong phòng	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Sọt hoặc túi đựng đồ giặt là.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Sọt đựng rác.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5		

**TCVN 4391: 2009**

Tiêu chí	Yêu cầu đối với loại	Yêu cầu đối với	Đánh giá, chấm điểm	
			Điểm 0	Điểm 1
- Cập nhật tài liệu có đủ nội dung như tiêu chuẩn quy định.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Giấy hoặc mút lau giày	R, C, M, F	3, 4, 5		
- Bàn chải quần áo.	R, C, M, F	3, 4, 5		
- Tranh ảnh nghệ thuật treo tường.	R, C, M, F	3, 4, 5		
- Ấm đun nước siêu tốc.	R, C, M, F	3, 4, 5		
- Két an toàn cho 30% số buồng.	R, C, M, F	3		
- Két an toàn cho 80% số buồng.	R, C, M, F	4		
- Két an toàn cho 100% số buồng.	R, C, M, F	5		
- Thiết bị báo cháy.	R, C, M, F	3, 4, 5		
- Túi kim chỉ.	R, C, M, F	3, 4, 5		
- Máy sấy tóc.	R, C, M, F	3, 4, 5		
- Đường truyền internet tốc độ cao.	R, C, M, F	4, 5		
- Internet không dây cho buồng nguyên thủ.	R, C, M, F	5		
- Máy fax cho buồng đặc biệt.	R, C, M, F	4, 5		
- Tivi (phòng khách).	R, C, M, F	4, 5		
- Bản đồ địa bàn sở tại, danh mục món ăn phục vụ tại buồng đặt trong cặp tài liệu.	R, C, M	4, 5		
- Tách uống trà, cà phê.	R, C, M, F	4, 5		
- Hộp giấy ăn.	R, C, M, F	4, 5		
- Bộ đồ ăn trái cây.	R, C, M, F	4, 5		
- Dụng cụ mở bia, rượu.	R, C, M, F	4, 5		
- Ổ khóa từ dùng thẻ.	R, C, M, F	5		
- Cân sức khỏe.	R, C, M, F	5		
<b>Phòng vệ sinh trong buồng ngủ</b>				
- Tường ốp gạch men: + Cao 1,5 m; + Toàn bộ.	R, C, M R, C, M	1, 2 3, 4, 5		
- Sàn lát bằng vật liệu chống trơn.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Ổ cắm điện an toàn.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Chậu rửa mặt và gương soi.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Gương cầu (Buồng nguyên thủ).	R, C, M, F	5		
- Vòi nước.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Nước nóng.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Vòi tắm hoa sen.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Móc treo quần áo.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Giá để khăn các loại.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Bàn cầu.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Vòi nước di động cạnh bàn cầu.	R, C, M, F	4, 5		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với loại	Yêu cầu đối với	Đánh giá, chấm điểm	
			Điểm 0	Điểm 1
- Giấy vệ sinh.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Thùng rác có nắp.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
-Thiết bị thông gió.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Đèn trên gương soi.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Vật dụng cho một khách:				
+ Cốc thủy tinh;	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
+ Xà phòng;	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
+ Dầu gội đầu;	R, C, M, F	1, 2		
+ Dầu gội đầu và dầu xả;	R, C, M, F	3, 4, 5		
+ Khăn mặt;	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
+ Khăn tắm;	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
+ Khăn lau tay;	R, C, M, F	4, 5		
+ Mũ chụp tóc;	R, C, M, F	3, 4, 5		
+ Sữa tắm;	R, C, M, F	3, 4, 5		
+ Bông tắm;	R, C, M, F	3, 4, 5		
+ Kem đánh răng;	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
+ Bàn chải đánh răng;	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
+ Kem dưỡng da;	R, C, M, F	4, 5		
+ Áo choàng sau tắm;	R, C, M, F	4, 5		
+ Nước thơm;	R, C, M, F	5		
- Khăn chùi chân.	R, C, M, F	3, 4, 5		
- Ổ điện cho thiết bị cạo râu.	R, C, M, F	3, 4, 5		
- Đèn trần.	R, C, M, F	3, 4, 5		
- Bệ đặt chậu rửa mặt.	R, C, M, F	3, 4, 5		
- Bồn tắm nằm có rèm che cho 50% số buồng.	R	3, 4, 5		
- Đèn trên bồn tắm.	R, C, M, F	4, 5		
- Phòng tắm đứng hoặc bồn tắm nằm có rèm che.	R, C, M, F	4		
- Bồn tắm tạo sóng cho buồng nguyên thủ.	R, C, M, F	5		
- Phòng tắm đứng cho 30% số buồng và bồn tắm nằm cho 100% số buồng.	R, C, M, F	5		
- Dây phơi quần áo.	R, C, M, F	5		
<b>2.2.3 Phòng họp, hội thảo, hội nghị</b>				
- Bàn ghế, micro, đèn điện các loại, máy chiếu, màn chiếu.	C	3, 4, 5		
- Trang thiết bị văn phòng phục vụ hội thảo.	C	3, 4, 5		
- Trang thiết bị phục vụ hội nghị	C	4, 5		

**TCVN 4391: 2009**

Tiêu chí	Yêu cầu đối với loại	Yêu cầu đối với	Đánh giá, chấm điểm	
			Điểm 0	Điểm 1
- Phòng hội nghị 200 ghế có phòng phiên dịch.	C	4, 5		
- Phòng hội nghị 300 ghế, thiết bị dịch thuật.	C	5		
- Trang thiết bị phục vụ dịch thuật ít nhất bốn ngôn ngữ.	C	5		
- Điều hòa không khí.	C	4, 5		
- Hệ thống thông gió tốt.	C	4, 5		
- Sơ đồ, biển chỉ dẫn và đèn báo thoát hiểm.	C	4, 5		
- Hệ thống chiếu sáng có tính thẩm mỹ và điều chỉnh được độ sáng.	C	5		
- Khuyến khích có hệ thống thiết bị họp trực tuyến.	C	5		
<b>2.2.4 Nhà hàng, bar, bếp</b>				
- Bàn ghế.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Dụng cụ và tủ đựng dụng cụ phục vụ ăn uống.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Có tủ lạnh bảo quản thực phẩm.	R, C, M, F	1		
- Các loại tủ lạnh bảo quản (theo loại thực phẩm).	R, C, M, F	2, 3, 4, 5		
- Trang thiết bị, dụng cụ chế biến thực phẩm, đồ uống (trong khu vực phục vụ ăn sáng).	R, C, M F	1 1, 2		
- Trang thiết bị, dụng cụ chế biến món ăn, đồ uống.	R, C, M F	2, 3, 4, 5 3, 4, 5		
- Trang thiết bị chế biến, phục vụ món ăn và các loại rượu của nhà hàng đặc sản.	R, C, M, F	4, 5		
- Trang thiết bị chế biến, phục vụ ăn uống của nhân viên.	R, C, M, F	5		
- Trang thiết bị phục vụ ăn tự chọn và ăn tại buồng ngủ.	R, C, M, F	4, 5		
- Trang thiết bị phục vụ tiệc cao cấp	R, C, M, F	4, 5		
- Trang thiết bị, dụng cụ chế biến bánh và đồ nguội.	R, C, M, F	4, 5		
- Mặt bàn soạn chia, sơ chế, chế biến món ăn làm bằng vật liệu không thấm nước.	R, C, M, F	3, 4, 5		
- Chậu rửa dụng cụ ăn uống.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Chậu rửa cho sơ chế, chế biến riêng.	R, C, M, F	3, 4, 5		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với loại	Yêu cầu đối với	Đánh giá, chấm điểm	
			Điểm 0	Điểm 1
- Dụng cụ và chất tẩy rửa vệ sinh.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Thiết bị chắn lọc rác, mỡ cho các chậu rửa trong bếp.	R, C, M, F	3, 4, 5		
- Thùng rác có nắp.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Hệ thống thoát nước chìm.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Hệ thống hút mùi hoạt động tốt.	R, C, M, F	3, 4, 5		
- Thông gió tốt.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Ánh sáng hoặc chiếu sáng tốt.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Điều hòa không khí cho nhà hàng, bar.	R, C, M, F	3, 4, 5		
<b>2.2.5 Giặt là</b>				
- Bàn là, cầu là.	R, C, M, F	3, 4, 5		
- Máy giặt, sấy.	R, C, M, F	4, 5		
- Hệ thống thiết bị giặt là hiện đại.	R, C, M, F	5		
<b>2.3 Thảm</b>				
- Thảm trải buồng ngủ ( không áp dụng đối với sàn gỗ).	C	3, 4, 5		
- Thảm trải hành lang, cầu thang, phòng họp, hội thảo, hội nghị, nhà hàng.	C	4, 5		
<b>2.4 Hệ thống phương tiện thông tin, liên lạc</b>				
- Hệ thống phương tiện thông tin, liên lạc đầy đủ, hoạt động tốt.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
<b>2.5 Hệ thống điện</b>				
- Cung cấp điện 24/24h.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Hệ thống điện chiếu sáng đảm bảo yêu cầu từng khu vực.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Có hệ thống điện dự phòng/ máy phát điện.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
<b>2.6 Thông gió, điều hoà không khí ở các khu vực</b>				
- Thông thoáng, hệ thống thông gió hoạt động tốt.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Điều hòa không khí ở các khu vực dịch vụ (không áp dụng đối với nơi có khí hậu ôn đới).	R, C, M, F	3		
- Điều hòa không khí hai chiều (không áp dụng đối với nơi có khí hậu ôn đới).	R, C, M, F	4		
- Điều hòa không khí trung tâm hai chiều (không áp dụng đối với nơi có khí hậu ôn đới).	R, C, M, F	5		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với loại	Yêu cầu đối với	Đánh giá, chấm điểm	
			Điểm 0	Điểm 1
<b>2.7 Hệ thống nước</b>				
- Cung cấp đủ nước sạch, và nước cho chữa cháy, có hệ thống dự trữ nước.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Có hệ thống thoát nước đảm bảo vệ sinh môi trường.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Nước được lọc và đảm bảo uống được trực tiếp từ vòi nước.	R, C, M, F	5		
<b>2.8 Thang máy</b>				
- Từ bốn tầng trở lên có thang máy (kể cả tầng trệt).	R, C, M	1, 2		
- Từ ba tầng trở lên có thang máy (kể cả tầng trệt).	R, C, M	3, 4, 5		
- Thang máy cho nhân viên phục vụ.	R, C, M	4, 5		
- Thang máy cho hàng hóa.	R, C, M	4, 5		
- Thang máy có tiện nghi phục vụ người tàn tật.	R, C, M	5		
<b>3 Dịch vụ và mức độ phục vụ</b>				
<b>3.1 Chất lượng phục vụ</b>				
- Phục vụ đúng quy trình kỹ thuật nghiệp vụ.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Thái độ thân thiện.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Tay nghề kỹ thuật cao.	R, C, M, F	3, 4, 5		
- Có sự phối hợp chặt chẽ giữa các bộ phận trong phục vụ khách.	R, C, M, F	4, 5		
- Đảm bảo tính chuyên nghiệp trong phục vụ.	R, C, M, F	4, 5		
- Chất lượng phục vụ hoàn hảo.	R, C, M, F	5		
- Nhanh nhẹn, nhiệt tình chu đáo.	R, C, M, F	5		
<b>3.2 Phục vụ buồng</b>				
- Nhân viên trực buồng 24/24 h.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Vệ sinh buồng ngủ một ngày một lần.	R, C, M, F	1, 2, 3		
- Vệ sinh buồng ngủ một ngày hai lần.	R, C, M, F	4, 5		
- Thay ga bọc chăn, đệm và vỏ gối ba ngày một lần hoặc khi có khách mới.	R, C, M, F	1, 2		
- Thay ga bọc chăn, đệm và vỏ gối một ngày một lần.	R, C, M, F	3, 4, 5		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với loại	Yêu cầu đối với	Đánh giá, chấm điểm	
			Điểm 0	Điểm 1
- Thay khăn mặt, khăn tắm một ngày một lần.	R, C, M	1, 2, 3		
- Thay khăn mặt, khăn tắm một ngày hai lần.	R, C, M, F	4, 5		
- Bảng hướng dẫn khách bảo vệ môi trường trong buồng ngủ	R, C, M	1, 2, 3, 4, 5		
- Đặt hoa quả tươi khi có khách.	R, C, M, F	4, 5		
- Đặt trà, cà phê, đường, sữa túi nhỏ miễn phí.	R, C, M, F	4, 5		
- Đặt một loại tạp chí.	R, C, M, F	5		
- Tầng đặc biệt, gồm:				
+ Phòng ăn;	R, C, M, F	5		
+ Quầy bar;	R, C, M, F	5		
+ Dịch vụ văn phòng;	R, C, M, F	5		
+ Dịch vụ lễ tân riêng (nhận và trả buồng nhanh);	R, C, M, F	5		
+ Phòng họp và tiện nghi cao cấp phục vụ họp;	R, C, M, F	5		
+ Cung cấp thông tin, báo, tạp chí miễn phí.	R, C, M, F	5		
<b>3.3 Phục vụ ăn uống</b>				
- Phục vụ ăn uống từ 6 h đến 22 h.	C, M, F	3		
- Phục vụ ăn uống từ 6 h đến 24 h.	C, M, F R	4 3, 4		
- Phục vụ ăn uống 24/24 h.	R, C, M, F	5		
- Phục vụ ăn sáng.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Phục vụ ăn ba bữa và phục vụ tiệc	R, C, M, F	2, 3, 4, 5		
- Tiệc cao cấp.	R, C, M, F	4, 5		
- Ăn sáng tự chọn.	R, C, M, F	4, 5		
- Phục vụ ăn uống tại buồng ngủ.	R, C, M, F	4, 5		
- Phục vụ món ăn đặc sản (Việt Nam hoặc nước khác).	R, C, M, F	5		
- Phục vụ món ăn, đồ uống đơn giản, dễ chế biến.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Phục vụ món ăn, đồ uống phong phú với chất lượng tốt.	R, C, M, F	3, 4, 5		
- Phục vụ món ăn, đồ uống phong phú với chất lượng cao.	R, C, M, F	4, 5		
- Phục vụ các loại rượu, món ăn và đồ uống đặc biệt.	R, C, M, F	5		
<b>3.4 Dịch vụ khác</b>				

**TCVN 4391: 2009**

Tiêu chí	Yêu cầu đối với loại	Yêu cầu đối với	Đánh giá, chấm điểm	
			Điểm 0	Điểm 1
- Lễ tân` trực 24/24 h.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Bảo vệ trực 24/24 h.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Giữ tiền và đồ vật quý tại lễ tân.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Bảng thông báo phương thức thanh toán.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Điện thoại.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Đánh thức khách.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Chuyển hành lý cho khách.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Trục cứu hộ (áp dụng đối với khách sạn có bể bơi hoặc có bãi tắm riêng, có loại hình thể thao nước).	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Có giá để báo, tạp chí tại sảnh lễ tân.	R, C, M, F	3, 4, 5		
- Giữ tài sản quý và hành lý cho khách.	R, C, M, F	2, 3, 4, 5		
- Dịch vụ bán hàng (quầy hàng hoá, lưu niệm).	R, C, M, F	2, 3		
- Dịch vụ bán hàng (cửa hàng bán hàng hoá, lưu niệm cao cấp).	R, C, M, F	4, 5		
- Dịch vụ văn phòng.	R, C, M, F	3, 4, 5		
- Internet.	R, C, M, F	3, 4, 5		
- Thông tin.	R, C, M, F	3, 4, 5		
- Bưu chính.	R, C, M, F	3, 4, 5		
- Thu đổi ngoại tệ.	R, C, M, F	3, 4, 5		
- Dịch vụ đặt chỗ, mua vé phương tiện vận chuyển, tham quan.	R, C, M, F	3, 4, 5		
- Nhận đặt tour và các chương trình hoạt động giải trí du lịch.	R, C, M, F	4, 5		
- Phục vụ họp, hội thảo, hội nghị.	R, C, M, F	3, 4, 5		
- Dịch vụ dịch thuật (dịch cabin có hệ thống thiết bị nghe dịch).	R, C, M, F	4, 5		
- Giặt là.	R, C, M, F	3, 4, 5		
- Giặt khô, là hơi lấy ngay.	R, C, M, F	4, 5		
- Phòng tập thể hình.	R, C, M, F	4, 5		
- Chăm sóc sức khỏe.	R, C, M, F	4, 5		
- Câu lạc bộ giải trí, thể thao.	C, M, F R	4, 5 3, 4, 5		
- Bar đêm.	R	4, 5		
- Phòng y tế có bác sĩ trực.	R, C, M, F	4, 5		
- Bể bơi (có chỉ dẫn độ sâu và nhân	R, C, M	4		



Tiêu chí	Yêu cầu đối với loại	Yêu cầu đối với	Đánh giá, chấm điểm	
			Điểm 0	Điểm 1
viên trực cứu hộ).				
- Bể bơi (có chỉ dẫn độ sâu và nhân viên trực cứu hộ, có khăn tắm, ghế nằm).	R, C, M, F	5		
- Bể bơi cho trẻ em có nhân viên trực cứu hộ.	R, C, M, F	5		
- Chăm sóc sắc đẹp.	R, C, M, F	5		
- Cắt tóc thẩm mỹ.	R, C, M, F	5		
- Phòng xông hơi.	R, C, M, F	5		
- Phòng xoa bóp.	R, C, M, F	5		
- Trông giữ trẻ.	R, C, M, F	5		
- Bar đêm.	R, C, M, F	5		
- Sân tennis.	R	5		
- Dịch vụ phục vụ người khuyết tật.	R, C, M, F	5		
- Tivi bắt được nhiều kênh quốc tế và có kênh của khách sạn.	R, C, M, F	5		
<b>4 Người quản lý và nhân viên phục vụ</b>				
<b>4.1 Trình độ chuyên môn nghiệp vụ, ngoại ngữ</b>				
<i>Người quản lý:</i>				
- Tốt nghiệp trung cấp du lịch hoặc có chứng chỉ của VTCB; qua lớp bồi dưỡng quản lý lưu trú du lịch, an ninh, an toàn, phòng chống cháy nổ, bảo vệ môi trường và chất lượng vệ sinh an toàn thực phẩm.	R, C, M, F	1, 2		
- 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 chất lượng vệ sinh an toàn thực phẩm.	R, C, M, F	3, 4		
- 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 chất lượng vệ sinh an toàn thực phẩm.	R, C, M, F	5		
- Một năm kinh nghiệm trong nghề.	R, C, M, F	1, 2		
- Hai năm kinh nghiệm trong nghề.	R, C, M, F	3		

**TCVN 4391: 2009**

Tiêu chí	Yêu cầu đối với loại	Yêu cầu đối với	Đánh giá, chấm điểm	
			Điểm 0	Điểm 1
- Ba năm kinh nghiệm trong nghề.	R, C, M, F	4		
- Năm năm kinh nghiệm trong nghề.	R, C, M, F	5		
- Giao tiếp tốt một ngoại ngữ.	R, C, M, F	3		
- Thông thạo một ngoại ngữ và giao tiếp tốt một ngoại ngữ khác.	R, C, M, F	4		
- Thông thạo hai ngoại ngữ.	R, C, M, F	5		
<i>Trường các bộ phận:</i>				
- Chứng chỉ sơ cấp nghề (lễ tân, buồng bàn) hoặc chứng chỉ của VTCB .	R, C, M, F	1		
- Chứng chỉ sơ cấp nghề (lễ tân, buồng bàn, bar, bếp) hoặc chứng chỉ của VTCB.	R, C, M, F	2		
- Chứng chỉ trung cấp nghề (lễ tân, buồng bàn, bar, bếp) hoặc chứng chỉ của VTCB.	R, C, M, F	3, 4		
- Chứng chỉ cao đẳng nghề (lễ tân, buồng bàn, bar, bếp) hoặc chứng chỉ của VTCB.	R, C, M, F	5		
- Một năm kinh nghiệm trong nghề.	R, C, M, F	1, 2		
- Hai năm kinh nghiệm trong nghề.	R, C, M, F	3, 4, 5		
- Giao tiếp tốt một ngoại ngữ trong phạm vi nghề.	R, C, M, F	3		
- Thông thạo một ngoại ngữ.	R, C, M, F	4, 5		
- Sử dụng tốt vi tính văn phòng.	R, C, M, F	4, 5		
<i>Trường lễ tân, trường các bộ phận trực tiếp giao dịch với khách (bán hàng, quan hệ khách hàng, marketing)</i>				
- Trường lễ tân giao tiếp tốt một ngoại ngữ và sử dụng được vi tính văn phòng.	R, C, M, F	1, 2		
- Trường lễ tân thông thạo một ngoại ngữ và sử dụng tốt vi tính văn phòng.	R, C, M, F	3		
- Trường lễ tân và trường các bộ phận trực tiếp giao dịch với khách thông thạo một ngoại ngữ và giao tiếp tốt một ngoại ngữ khác; sử dụng tốt vi tính văn phòng.	R, C, M, F	4		
- Trường lễ tân và các bộ phận trực tiếp giao dịch với khách thông thạo hai ngoại ngữ và sử dụng tốt vi tính	R, C, M, F	5		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với loại	Yêu cầu đối với	Đánh giá, chấm điểm	
			Điểm 0	Điểm 1
văn phòng.				
<i>Nhân viên phục vụ</i>				
- Qua lớp tập huấn nghiệp vụ (trừ trường hợp có văn bằng, chứng chỉ do cơ sở đào tạo có thẩm quyền cấp).	R, C, M, F	1		
- 20% có chứng chỉ nghề hoặc chứng chỉ của VTCB và 80% qua lớp tập huấn nghiệp vụ.	R, C, M, F	2		
- 50% có chứng chỉ nghề hoặc chứng chỉ của VTCB và 50% qua lớp tập huấn nghiệp vụ.	R, C, M, F	3		
- 70% có chứng chỉ nghề hoặc chứng chỉ của VTCB, 30% qua lớp tập huấn nghiệp vụ.	R, C, M, F	4, 5		
- Nhân viên trực tiếp phục vụ khách giao tiếp tốt một ngoại ngữ trong phạm vi nghề.	R, C, M, F	3		
- Nhân viên trực tiếp phục vụ khách thông thạo một ngoại ngữ.	R, C, M, F	4, 5		
- Nhân viên trực tiếp phục vụ khách sử dụng được vi tính văn phòng	R, C, M, F	4, 5		
<i>Nhân viên lễ tân</i>				
- Nhân viên lễ tân giao tiếp tốt một ngoại ngữ.	R, C, M, F	1, 2		
- Nhân viên lễ tân thông thạo một ngoại ngữ.	R, C, M, F	3		
- Nhân viên lễ tân thông thạo một ngoại ngữ và giao tiếp tốt một ngoại ngữ khác.	R, C, M, F	4, 5		
- Sử dụng được vi tính văn phòng.	R, C, M, F	1, 2		
- Sử dụng tốt vi tính văn phòng.	R, C, M, F	3, 4, 5		
<b>4.2 Trang phục</b>				
- Mặc trang phục đúng quy định.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Đeo phù hiệu tên trên áo.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Kiểu dáng đẹp, phù hợp với chức danh và vị trí công việc.	R, C, M, F	3, 4, 5		
- Màu sắc hài hòa, thuận tiện.	R, C, M, F	3, 4, 5		
- Chất liệu tốt, phù hợp với môi trường.	R, C, M, F	4, 5		
- Có phong cách riêng của khách sạn.	R, C, M, F	4, 5		

**TCVN 4391: 2009**

Tiêu chí	Yêu cầu đối với loại	Yêu cầu đối với	Đánh giá, chấm điểm	
			Điểm 0	Điểm 1
- Trang phục làm việc được khách sạn giặt là.	R, C, M, F	5		
<b>5 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;	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Khách sạn có kế hoạch bảo vệ môi trường.	R, C, M, F	3, 4, 5		
- Thực hiện các biện pháp phân loại và quản lý chất thải.	R, C, M, F	3, 4, 5		
- Có cán bộ kiêm nhiệm về quản lý, bảo vệ môi trường.	C, M, F R	3, 4 3		
- Có cán bộ chuyên trách về quản lý, bảo vệ môi trường.	C, M, F R	5 4, 5		
- Thực hiện kiểm toán xanh.	R, C, M, F	5		
<p><b>CHÚ THÍCH:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- R: khách sạn nghỉ dưỡng.</li> <li>- C : khách sạn thành phố.</li> <li>- M: khách sạn bên đường.</li> <li>- F: khách sạn nổi.</li> </ul>				