

THUYẾT MINH TIÊU CHUẨN VIỆT NAM

Tàu thủy lưu trú du lịch - Xếp hạng

I. Thuật ngữ và định nghĩa

Trong tiêu chuẩn có đưa ra một số thuật ngữ và định nghĩa như sau:

1. Tàu thủy lưu trú du lịch:

Thuật ngữ và định nghĩa được đưa ra trên cơ sở tham khảo tiêu chuẩn quốc gia về lưu trú du lịch và dựa trên thực tiễn hoạt động kinh doanh của các tàu thủy du lịch có buồng ngủ ở Việt Nam.

Theo Luật Du lịch 2005:

Cơ sở lưu trú du lịch là cơ sở cho thuê buồng, giường và cung cấp các dịch vụ khác phục vụ khách lưu trú, trong đó khách sạn là cơ sở lưu trú du lịch chủ yếu.

Theo Thông tư số 88/2008/TT-BVHTTDL ngày 30 tháng 12 năm 2008 của Bộ Văn hoá, Thể thao và Du lịch hướng dẫn thực hiện Nghị định số 92/2007/NĐ-CP ngày 01 tháng 6 năm 2007 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Du lịch về lưu trú du lịch:

Khách sạn (hotel) là 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.

Khách sạn nổi (floating hotel) là khách sạn neo đậu trên mặt nước và có thể di chuyển.

Khách sạn nổi và tàu thủy lưu trú du lịch quy định trong tiêu chuẩn này có những điểm tương đồng, nhưng cũng có sự khác biệt. Cụ thể là quy mô tàu thủy lưu trú du lịch nhỏ hơn khách sạn nổi; địa bàn hoạt động của tàu thủy lưu trú du lịch là những vùng sông, biển kín và thường xuyên di chuyển để khách tham quan, trong khi khách sạn nổi chủ yếu neo đậu cố định bên bờ sông, biển và chỉ di chuyển khi cần thay đổi địa điểm neo đậu.

Theo Tiêu chuẩn Philippin:

Khách sạn là một toà nhà hoặc một khối nhà hoặc là một phần độc lập của toà nhà hay khối nhà được sử dụng cho hoạt động lễ tân, lưu trú của khách và cung cấp các dịch vụ có tính phí.

Theo quan điểm của Công hoà Pháp:

Khách sạn là một cơ sở lưu trú được xếp hạng, có các buồng và căn hộ với các trang thiết bị tiện nghi nhằm thoả mãn nhu cầu nghỉ ngơi của khách

trong một khoảng thời gian dài (có thể hàng tuần hoặc hàng tháng nhưng không lấy đó làm nơi cư trú thường xuyên), có thể có nhà hàng. Khách sạn có thể hoạt động quanh năm hoặc theo mùa.

Quan điểm của Hiệp hội khách sạn Mỹ:

Khách sạn là nơi mà bất kỳ ai cũng có thể trả tiền để thuê phòng qua đêm. Khách sạn phải bao gồm: phòng ngủ, phòng khách cùng với các trang thiết bị cần thiết và một hệ thống dịch vụ bổ sung và dịch vụ ăn uống nhằm đáp ứng nhu cầu của khách.

Căn cứ Luật Du lịch 2005, Thông tư số 88/2008/TT-BVHTTDL ngày 30 tháng 12 năm 2008 của Bộ Văn hoá, Thể thao và Du lịch hướng dẫn thực hiện Nghị định số 92/2007/NĐ-CP ngày 01 tháng 6 năm 2007 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Du lịch về lưu trú du lịch, căn cứ các tài liệu tham khảo của nước ngoài định nghĩa về khách sạn (do không có định nghĩa về tàu thủy lưu trú du lịch) và căn cứ các văn bản chuyên ngành về phương tiện thủy nội địa ở Việt Nam, có thể đưa ra định nghĩa về tàu thủy lưu trú du lịch như sau:

Tàu thủy lưu trú du lịch (tourist boat): Là phương tiện thủy nội địa có phòng ngủ hoặc buồng ngủ, đảm bảo chất lượng về cơ sở vật chất, trang thiết bị và dịch vụ cần thiết phục vụ lưu trú du lịch.

Trong định nghĩa này không quy định về quy mô buồng như khách sạn vì thực tế quy mô phòng ngủ/buồng ngủ của tàu thủy lưu trú du lịch thường nhỏ (nhiều nhất là loại tàu có từ 01 đến 30 buồng ngủ), trong đó có những tàu ít buồng nhưng có dịch vụ phong phú và chất lượng tốt.

2. Phòng ngủ:

Thuật ngữ và định nghĩa về Phòng ngủ được xuất phát từ thực tế của các phòng ngủ nhưng không có phòng vệ sinh khép kín trong phòng, đó là:

Phòng ngủ: Là phòng có các trang thiết bị tiện nghi phục vụ lưu trú nhưng không có phòng vệ sinh khép kín.

3. Buồng ngủ:

Thuật ngữ và định nghĩa về Buồng ngủ được sử dụng tương tự như đã xác định trong TCVN 4391:2009 Khách sạn-Xếp hạng, đó là:

Buồng ngủ (bed room): Buồng có phòng ngủ và phòng vệ sinh.

4. Người quản lý và nhân viên các bộ phận dịch vụ và người điều khiển, vận hành tàu:

Để phân biệt giữa những người phục vụ dịch vụ và những người liên quan đến vận hành hoạt động của tàu, Tiêu chuẩn đề cập đến 2 thuật ngữ và định nghĩa sau:

- **Người quản lý và nhân viên các khu vực dịch vụ trên tàu:** Là những người đảm nhận các chức danh phục vụ khách lưu trú và các dịch vụ bổ sung khác trên tàu, gồm: người quản lý, điều hành chung các khu vực dịch vụ, người quản lý từng khu vực dịch vụ và nhân viên phục vụ tại các khu vực dịch vụ.

- **Người điều khiển, vận hành tàu:** Là những người đảm nhận các chức danh theo quy định tại Quyết định số 28/2004/QĐ-BGTVT ngày 07 tháng 12 năm 2004 của Bộ trưởng Bộ Giao thông Vận tải quy định phạm vi trách nhiệm của thuyền viên, người lái phươg tiện và định biên an toàn tối thiểu trên phươg tiện thủy nội địa, gồm: thuyền trưởng, thuyền phó một, thuyền phó hai, thủy thủ, máy trưởng, máy phó một, máy phó hai, thợ vận hành máy và người lái làm việc trên phươg tiện thủy nội địa.

II. Xếp hạng tàu thủy chở khách lưu trú du lịch

Ngày nay, cùng với lượng khách du lịch tăng trên thế giới, nhu cầu ăn, nghỉ của khách tại các loại hình cơ sở lưu trú du lịch ngày càng đa dạng, phong phú do sự khác biệt về thu nhập, sở thích. Do vậy, hầu hết các nước trên thế giới đều có hệ thống xếp hạng cơ sở lưu trú du lịch quốc gia nhằm mục đích thông báo cho khách thông tin về loại hình lưu trú, để khách biết với hạng cơ sở như vậy thì sẽ được phục vụ như thế nào, đồng thời giám sát và nâng cao chất lượng dịch vụ. Nếu như trước 1970, chỉ có 5 nước Châu Âu có hệ thống xếp hạng cơ sở lưu trú quốc gia thì năm 1980 có 22 nước châu Âu và 60 nước trên thế giới. Còn theo số liệu điều tra gần đây của Tổ chức Du lịch thế giới (UN-WTO) và Hiệp hội Khách sạn và Nhà hàng quốc tế (IH&RA) tại 108 nước, có 83 nước có hệ thống xếp hạng khách sạn chính thức, 51 nước có xếp hạng căn hộ du lịch, 56 nước có xếp hạng nhà nghỉ bên đường dành cho ô tô (motel), 45 nước có xếp hạng đối với nhà nghỉ. Hiện nay, chưa có số liệu chính thức, phổ quát về việc xếp hạng tàu thủy du lịch (boatel) và du thuyền (cruise) hoặc khách sạn nổi (floating hotel).

Ở Việt Nam, để xếp hạng cho hệ thống khách sạn, Tổng cục Du lịch đã xây dựng và ban hành Tiêu chuẩn xếp hạng khách sạn tại Việt Nam lần đầu tiên vào năm 1994 và sửa đổi, bổ sung vào năm 2001. Đến năm 2009, theo quy định của Luật Tiêu chuẩn và quy chuẩn kỹ thuật, Tổng cục Du lịch đã xây dựng dự thảo, trình Bộ Văn hoá, Thể thao và Du lịch đề nghị Bộ Khoa học và Công nghệ ban hành Quyết định số 736/2009/QĐ-BKHCN ngày 04 tháng 5 năm 2009 về việc công bố Tiêu chuẩn Quốc gia về Du lịch và các dịch vụ có liên quan, trong đó bao gồm các loại hình cơ sở lưu trú du lịch sau:

1. TCVN 4391:2009 Khách sạn - Xếp hạng (5 hạng)

2. TCVN 7795:2009 Biệt thự du lịch - Xếp hạng (5 hạng)
3. TCVN 7796:2009 Tiêu chuẩn Bãi cắm trại du lịch (1 hạng)
4. TCVN 7797:2009 Làng du lịch - Xếp hạng (5 hạng)
5. TCVN 7798:2009 Căn hộ du lịch - Xếp hạng (2 hạng)
6. TCVN 7799:2009 Tiêu chuẩn nhà nghỉ du lịch (1 hạng)
7. TCVN 7800:2009 Tiêu chuẩn nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê (1 hạng)

Căn cứ Tiêu chuẩn nêu trên, Tổng cục Du lịch đã triển khai áp dụng vào thực tế để xếp hạng đối với các cơ sở lưu trú du lịch tương ứng. Riêng TCVN 4391:2009 Khách sạn - Xếp hạng đã quy định tiêu chuẩn xếp hạng đối với 04 loại khách sạn, gồm: khách sạn thành phố, khách sạn nghỉ dưỡng, khách sạn bên đường và khách sạn nổi. Trong đó, tiêu chuẩn xếp hạng khách sạn nổi có nhiều tiêu chí tương đồng với tàu thủy lưu trú du lịch.

Trong thực tế ở Việt Nam hiện nay, do sự phát triển của tàu thủy lưu trú du lịch ở khu vực Vịnh Hạ Long rất lớn (hiện có 151 tàu thủy lưu trú du lịch với 1.381 buồng) nên Ủy ban Nhân dân tỉnh Quảng Ninh đã ban hành quy định quản lý hoạt động của tàu thủy du lịch nói chung và tàu thủy lưu trú du lịch nói riêng trên Vịnh Hạ Long, bao gồm cả quy định về tiêu chuẩn, điều kiện của tàu và phân loại tàu và đã triển khai áp dụng (từ 2002-2010 xếp 06 hạng là: hạng đạt tiêu chuẩn tối thiểu và hạng từ 1 đến 5 sao; từ 2011 xếp theo 04 hạng là: hạng đạt tiêu chuẩn hoạt động và hạng ba đến hạng nhất, trong đó hạng nhất là hạng cao nhất).

Ở Hải Phòng, có khoảng 15 tàu thủy lưu trú du lịch với 43 buồng. Để quản lý, từ năm 2007, ủy ban Nhân dân thành phố Hải Phòng đã ban hành quy định về điều kiện, tiêu chuẩn của phương tiện thủy hoạt động trên địa bàn thành phố Hải Phòng và đã thành lập đoàn kiểm tra liên ngành để kiểm tra, xếp hạng tàu thành 03 hạng, từ hạng 1 đến hạng 3, trong đó loại 3 là loại cao nhất).

Ngoài Quảng Ninh và Hải Phòng, ở Việt Nam hiện nay còn 02 tỉnh, thành phố có tàu thủy lưu trú du lịch, đó là Khánh Hòa: 01 tàu với 04 buồng, Cần Thơ: 07 tàu với 57 buồng. Hiện nay, 02 địa phương này chưa có quy định về quản lý, xếp hạng riêng đối với loại cơ sở lưu trú này.

Hiện, trên thế giới chưa có số liệu chính thức về tiêu chuẩn xếp hạng cho tàu thủy lưu trú du lịch, và thực tế 02 địa phương ở Việt Nam đã ban hành quy định để xếp hạng tàu với các thứ hạng khác nhau, nhưng để phù hợp với tiêu chuẩn xếp hạng khách sạn nổi của Việt Nam, tiêu chuẩn Tàu thủy lưu trú du lịch ở Việt Nam được xây dựng theo 05 hạng (từ 1 sao đến 5 sao).

III. Căn cứ xếp hạng Tàu thủy lưu trú du lịch Việt Nam:

1. Tham khảo tiêu chuẩn về tàu của Mỹ và Thụy Điển:

Các yêu cầu cơ bản của hãng Cruise Ships & Rating (của Mỹ) về đánh giá và xếp hạng tàu thủy có buồng ngủ:

- Đăng kiểm hàng hải
- Thiết kế
- Trang thiết bị trong các khu vực
- Các khu vực dịch vụ

Các yêu cầu cơ bản trong tiêu chuẩn Tàu Olympia (Thụy Điển):

- Thiết kế
- Trang thiết bị trong các khu vực
- Các khu vực dịch vụ

2. Tham khảo bộ Tiêu chuẩn xếp hạng cơ sở lưu trú du lịch ở Việt Nam, các tiêu chí cơ bản trong *Tiêu chuẩn xếp hạng Khách sạn TCVN 4391:2009 Khách sạn - Xếp hạng (bao gồm cả khách sạn nổi)*, gồm:

- Vị trí, kiến trúc
- Trang thiết bị tiện nghi
- Dịch vụ và chất lượng dịch vụ
- Người quản lý và nhân viên phục vụ
- Bảo vệ môi trường, an ninh, an toàn, phòng chống cháy nổ và chất lượng vệ sinh an toàn thực phẩm

3. Trên cơ sở tham khảo tiêu chuẩn tàu của Mỹ, Thụy Điển và tiêu chuẩn xếp hạng khách sạn nổi của Việt Nam cho thấy: yêu cầu về tiêu chuẩn của các hãng tàu của Mỹ và Thụy Điển chủ yếu là yêu cầu về mặt kỹ thuật, dịch vụ. Vì vậy, bên cạnh các tiêu chí liên quan đến kỹ thuật, dịch vụ như của Mỹ và Thụy Điển, tiêu chí xếp hạng cho Tàu thủy lưu trú du lịch ở Việt Nam cần phù hợp với phù hợp với các tiêu chí trong bộ tiêu chuẩn xếp hạng cơ sở lưu trú du lịch ở Việt Nam, gồm:

- Thiết kế kiến trúc
- Trang thiết bị tiện nghi
- Dịch vụ và chất lượng dịch vụ
- Người quản lý và nhân viên các khu vực dịch vụ; người điều khiển, vận hành tàu
- Bảo vệ môi trường, an ninh, an toàn, phòng chống cháy nổ và vệ sinh an toàn thực phẩm

Trong đó, tiêu chí về nhân sự đã được cụ thể hóa cho 02 nhóm chính cho phù hợp với thực trạng hoạt động của tàu thủy: nhóm liên quan đến chuyên ngành du lịch (đó là Người quản lý và nhân viên các khu vực dịch vụ),

nhóm liên quan đến chuyên ngành giao thông vận tải (đó là người điều khiển, vận hành tàu).

IV. Các tiêu chuẩn cụ thể

A. Yêu cầu về thiết kế kiến trúc

Một trong những yếu tố quan trọng ảnh hưởng đến chất lượng cơ sở lưu trú du lịch đó là thiết kế, kiến trúc của cơ sở (gồm: hình dáng tàu; bố trí các bộ phận chức năng, bộ phận dịch vụ; bài trí, trang trí; dây chuyền hoạt động...). Đây là một trong các tiêu chí cơ bản trong tiêu chuẩn đánh giá, xếp hạng cơ sở lưu trú ở các nước nói chung và Việt Nam nói riêng. Vì vậy, cũng như các cơ sở lưu trú du lịch khác, tiêu chí về thiết kế kiến trúc cũng được đưa vào nội dung trong tiêu chuẩn để đánh giá, xếp hạng tàu thủy lưu trú du lịch. Do tính chất di chuyển trên sông nước nên bên cạnh các tiêu chí đánh giá, xếp hạng thiết kế, kiến trúc tàu thủy lưu trú du lịch theo yêu cầu về chuyên môn của ngành du lịch, tàu thủy lưu trú du lịch phải đảm bảo các yêu cầu về chuyên môn của ngành giao thông vận tải thủy nội địa Việt Nam và được cấp chứng nhận đăng kiểm của cấp có thẩm quyền.

1. Yêu cầu chung

Tiêu chuẩn của tàu Olympia (Thủy Điển) (Thiết kế chung và kết cấu)

Các khu dịch vụ, phòng lưu trú cho khách được bố trí trên tầng trên của tàu. Tàu được bố trí thiết bị kéo, trong tàu có các khu vực chính như phòng máy móc, phòng điều khiển, khu phòng họp, khu chứa rác, kho, khu vực chuẩn bị, phòng giặt là và các khu trống khác để có thể thiết kế, chuẩn bị thành văn phòng hoặc câu lạc bộ giải trí đêm.

Tiêu chuẩn Việt Nam về xếp hạng khách sạn TCVN4391:2009 (Khách sạn - Xếp hạng) đã đưa ra các yêu cầu chung về kiến trúc, gồm: thiết kế kiến trúc phù hợp với yêu cầu kinh doanh; bài trí, trang trí hợp lý; chất lượng xây dựng tốt.

Căn cứ vào các yêu cầu trên cho thấy tàu thủy lưu trú du lịch cũng phải đáp ứng các yêu cầu về thiết kế kiến trúc phù hợp với yêu cầu kinh doanh; chất lượng thiết kế tốt, đúng kỹ thuật. Trong đó, yêu cầu về thiết kế phải phù hợp với yêu cầu kinh doanh nhằm đảm bảo cho các hoạt động diễn ra trong cơ sở được thuận lợi, tránh chông chéo. Cụ thể là các bộ phận dịch vụ phải bố trí theo dây chuyền hợp lý, thuận tiện, một chiều (ví dụ: phòng ăn không nên đặt quá xa bếp, vì nếu không việc đi lại phục vụ rất khó khăn, thức ăn không đảm bảo độ nóng và không đảm bảo quy trình kỹ thuật phục vụ).

Bên cạnh yêu cầu về thiết kế theo quy định chung của cơ sở kinh doanh lưu trú du lịch, tàu thủy lưu trú du lịch còn phải đảm bảo các yêu cầu của phương tiện thủy nội địa, vì tàu thủy lưu trú du lịch là một cơ sở lưu trú đặc thù, vừa là một cơ sở lưu trú du lịch, vừa là một phương tiện vận chuyển khách trên sông, trên biển. Điều này cũng đã được xác định tại Quyết định số 25/2004/QĐ-BGTVT: “Phương tiện thủy là tàu, thuyền và các cấu trúc nổi khác, có động cơ hoặc không có động cơ, chuyên hoạt động trên đường thủy nội địa”.

Quy phạm, tiêu chuẩn kỹ thuật hiện hành áp dụng cho phương tiện thủy nội địa bao gồm 20 quy phạm và tiêu chuẩn. Trong đó có những điểm cần lưu ý liên quan đến yêu cầu về thiết kế tàu thủy:

Các tàu phải được thiết kế, chế tạo để lắp đặt được đầy đủ các trang thiết bị hàng hải, hệ động lực, cứu sinh, cứu nạn, chở hết tải chạy an toàn trong điều kiện thời tiết cho phép theo đúng tiêu chuẩn quy phạm do nhà nước ban hành trong Quy phạm phân cấp và đóng tàu sông TCVN-5801:2001, Quy phạm giám sát và đóng tàu sông cỡ nhỏ 22TCN 265-2000, Quy phạm phân cấp và đóng tàu sông vỏ gỗ TCVN 7094-2002.

Phương tiện đóng mới hoặc hoán cải về kiểu, loại cấu trúc, lắp đặt hệ động lực khác có thay đổi tính năng kỹ thuật như tăng trọng tải, tăng tốc độ đều phải có hồ sơ thiết kế do cơ quan nhà nước có thẩm quyền phê duyệt.

Phương tiện có thiết kế được duyệt, sau khi xuất xưởng đưa vào hoạt động phải bảo đảm các yêu cầu về sức bền, tính ổn định để khi hành trình trên sông, biển với toàn bộ hành khách dồn về một bên mạn, phương tiện vẫn chạy được an toàn với cấp sóng-gió cho phép hoạt động.

Các loại phương tiện, đặc biệt là phương tiện đáy kính phải có khoang kín nước bảo đảm độ nổi an toàn khi bị nước bên ngoài tràn vào.

Các khu thao tác nghiệp vụ hàng hải, thả neo, cột dây điều động tàu phải hoàn toàn tách biệt với khu vực cửa hành khách.

Khu sinh hoạt bên ngoài cửa hành khách, lối đi hai bên mạn phải có lan can che chắn để đảm bảo an toàn.

Như vậy, ***yêu cầu chung về thiết kế, kiến trúc của tàu thủy lưu trú du lịch được quy định như sau:***

1.1 Thiết kế kiến trúc phù hợp với yêu cầu kinh doanh, các khu vực dịch vụ được bố trí hợp lý, thuận tiện;

1.2 Phương tiện phải đảm bảo các điều kiện về an toàn kỹ thuật và bảo vệ môi trường, cụ thể:

+ Đảm bảo tiêu chuẩn Ổn định của cấp tàu S1 theo Quy phạm phân cấp và đóng tàu thủy nội địa TCVN 5801-2005, đạt hệ số an toàn Ổn định trong mọi trạng thái (hệ số $K_{\rightarrow} > 2,0$), đảm bảo các điều kiện về an toàn kỹ thuật;

+ Có Giấy chứng nhận đăng ký phương tiện thủy nội địa và Giấy chứng nhận an toàn kỹ thuật và bảo vệ môi trường do cơ quan có thẩm quyền của ngành Giao thông Vận tải cấp theo quy định hiện hành, phù hợp với “Danh mục các quy phạm, tiêu chuẩn kỹ thuật hiện hành áp dụng cho phương tiện thủy nội địa” được quy định tại Quyết định số 25/2004/QĐ-BGTVT ngày 25 tháng 11 năm 2004 của Bộ Giao thông vận tải Ban hành Quy định về đăng kiểm phương tiện thủy nội địa và Thông tư số 34/2011/TT-BGTVT ngày 26 tháng 4 năm 2011 của Bộ Giao thông Vận tải sửa đổi bổ sung một số điều của quy định về đăng kiểm phương tiện thủy nội địa ban hành kèm theo Quyết định số 25/2004/QĐ-BGTVT ngày 25 tháng 11 năm 2004, gồm: Quy phạm phân cấp và đóng tàu sông TCVN - 5801:2001; Quy phạm giám sát và đóng tàu sông cỡ nhỏ 22TCN 265-2000; Quy phạm phân cấp và đóng tàu sông vỏ gỗ - TCVN 7094-2002; Quy phạm đóng tàu thủy cao tốc TCVN 6451:1998 (từ TCVN 6451-1:1998 đến TCVN 6451-6:1998), và các tiêu chuẩn quy phạm hiện hành khác;

1.3 Hành lang, boong dạo, cầu thang lên boong dạo đảm bảo tiêu chuẩn quy định tại Quy phạm phân cấp và đóng phương tiện thủy nội địa TCVN 5801-2005 và các quy định sau:

+ Boong dạo phải có mái che, diện tích mái che không nhỏ hơn 1/3 diện tích boong dạo.

+ Kích thước của cầu thang, hành lang: cầu thang lên boong dạo (đối với tàu có boong dạo trên nóc) có chiều rộng tối thiểu đạt 60 cm và có tay vịn theo quy phạm; hành lang trên tàu có kích thước tối thiểu theo qui phạm (hành lang dành cho thủy thủ đạt 70 cm, hành lang công cộng đạt 90 cm). Hành lang và boong dạo bên ngoài phòng khách có lan can cao tối thiểu 90 cm.

+ Đối với tàu có kích thước nhỏ, be chắn sóng và lan can không đủ 90 cm có thể lắp tay vịn phía trong. Các ô thoáng trên lan can có khoảng cách rộng nhất của các hoa thoáng không quá 20 cm.

2. Yêu cầu đối với từng hạng

2.1 Yêu cầu về thiết kế kiến trúc

Theo quy định của Tiêu chuẩn Việt Nam TCVN 4391:2009 Khách sạn - Xếp hạng thì yêu cầu thiết kế kiến trúc của từng hạng được quy định như sau: Hạng 1 sao: có đường cho xe lăn của người khuyết tật. Hạng 2 sao: như 1 sao. Hạng 3 sao: như 2 sao, thêm: thiết kế kiến trúc đẹp; có cửa ra vào riêng cho khách. Hạng 4 sao: như 3 sao, thêm: vật liệu xây dựng tốt; ít nhất một buồng cho người khuyết tật đi bằng xe lăn. Hạng 5 sao: 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.

Tiêu chuẩn về thiết kế kiến trúc của khách sạn nêu trên cho thấy cần có sự điều chỉnh để yêu cầu về thiết kế kiến trúc của từng hạng tàu thủy lưu trú du lịch khác với cơ sở lưu trú du lịch được xây dựng trên mặt đất, phải bổ sung những yêu cầu về thiết kế, kiến trúc phù hợp với đặc điểm và hạng của tàu thủy lưu trú du lịch, như về boong đạo và nơi cho khách tắm nắng.

Như vậy, ***yêu cầu về thiết kế kiến trúc đối với từng hạng của tàu thủy lưu trú du lịch được quy định như sau:***

2.1.1 Hạng 1 sao: Theo yêu cầu chung về thiết kế kiến trúc

2.1.2 Hạng 2 sao: Như 1 sao, thêm:

- Nội, ngoại thất thiết kế, bài trí, trang trí hài hoà.

2.1.3 Hạng 3 sao: Như 2 sao, thêm:

- Hình dáng kiến trúc đẹp, chất liệu tốt.

- Có boong đạo và nơi cho khách tắm nắng.

2.1.4 Hạng 4 sao: Như 3 sao.

2.1.5 Hạng 5 sao: Như 4 sao, thêm:

- Hình dáng kiến trúc độc đáo, chất liệu tốt.

- Khuyến khích tính dân tộc trong thiết kế kiến trúc.

- Có đường xe lăn của người khuyết tật.

- Có ít nhất một buồng ngủ cho người khuyết tật đi bằng xe lăn.

2.2 Khu vực sảnh đón tiếp

Sảnh đón tiếp là bộ phận dùng để đón tiếp khách mới đến và khách đang ở trong cơ sở lưu trú du lịch lui tới. Sảnh chung thường rộng, thoáng, được trang trí, bài trí hợp lý, hài hoà sang trọng tùy theo cấp hạng của cơ sở. Đây được coi là bộ mặt của cơ sở lưu trú, vì thông qua đó có thể thiết lập được thiện cảm bước đầu của cơ sở lưu trú đối với khách hay ngược lại.

Theo quy định của Tiêu chuẩn Việt Nam TCVN 4391:2009 Khách sạn - Xếp hạng thì khu vực sảnh đón tiếp được quy định như sau: Hạng 1 sao: Diện tích 10 m² (không áp dụng đối với khách sạn nổi), có phòng vệ sinh sảnh. Hạng 2 sao: Diện tích 20 m² (không áp dụng đối với khách sạn nổi), có phòng vệ sinh sảnh. Hạng 3 sao: Diện tích 35 m² (diện tích 10 m² áp dụng đối với khách sạn nổi), có phòng vệ sinh nam và nữ riêng. Hạng 4 sao: Diện tích 60 m² (diện tích 20 m² áp dụng đối với khách sạn nổi), có phòng vệ sinh nam và nữ riêng, có khu vực hút thuốc riêng. Hạng 5 sao: Diện tích 100 m² (diện tích 35 m² áp dụng đối với khách sạn nổi), có phòng vệ sinh nam và nữ riêng, có phòng vệ sinh cho người tàn tật đi bằng xe lăn, có khu vực hút thuốc riêng.

Trong tiêu chuẩn nêu trên, thì yêu cầu đối với diện tích sảnh của khách sạn nổi (là dạng khách sạn neo đậu hoặc di chuyển trên mặt nước) đã giảm so với các dạng khách sạn khác do đặc thù neo đậu trên vùng sông,

nước. Và chức năng của tiên sảnh trên tàu thủy lưu trú du lịch hạn chế hơn so với tiên sảnh khách sạn do việc đón tiếp khách đã được thực hiện ngay tại bên tàu. Để phù hợp với thực trạng về quy mô nhỏ của tàu thủy lưu trú du lịch ở Việt Nam, diện tích đối với khu vực sảnh đón tiếp của tàu thủy lưu trú du lịch yêu cầu không lớn, có thể bố trí kết hợp với khu vực dịch vụ khác, như kết hợp với khu vực phụ vụ ăn uống đối với tàu thủy lưu trú du lịch hạng 1 sao, 2 sao.

Yêu cầu đối với khu vực sảnh của các hạng tàu thủy lưu trú du lịch được quy định như sau:

2.2.1 Hạng 1 sao:

- Sảnh đón tiếp kết hợp với phòng ăn
- Phòng vệ sinh chung

2.2.2 Hạng 2 sao: Như 1 sao

2.2.3 Hạng 3 sao:

- Sảnh đón tiếp riêng phù hợp với quy mô buồng ngủ
- Phòng vệ sinh cho nam và nữ chung

2.2.4 Hạng 4 sao:

- Sảnh đón tiếp riêng phù hợp với quy mô buồng ngủ
- Phòng vệ sinh cho nam và nữ riêng

2.2.5 Hạng 5 sao: Như 4 sao.

2.3 Không gian xanh

Việc tạo một không gian xanh (cây xanh) trong cơ sở lưu trú du lịch là rất cần thiết, đặc biệt với những nước có khí hậu nhiệt đới như Việt Nam. Không gian xanh góp phần làm cho cơ sở lưu trú du lịch thoáng mát, giúp khách có cảm giác được gần gũi, thân thiện với thiên nhiên.

Theo quy định của Tiêu chuẩn Việt Nam TCVN 4391:2009 Khách sạn - Xếp hạng thì yêu cầu về không gian xanh như sau: Hạng 1 sao: có cây xanh đặt ở các nơi công cộng (đối với khách sạn nghỉ dưỡng thì phải có sân vườn, cây xanh). Hạng 2 sao: như 1 sao. Hạng 3 sao: như 2 sao. Hạng 4 sao: như 3 sao, thêm: có sân vườn, cây xanh (không áp dụng đối với khách sạn nổi). Hạng 5 sao: như 4 sao.

Căn cứ tiêu chuẩn nêu trên cho thấy các khách sạn nổi từ 1 sao trở lên cũng phải thực hiện yêu cầu là có các chậu cây xanh ở các khu vực công cộng. Do vậy, đối với tàu thủy lưu trú du lịch, mặc dù có quy mô nhỏ và có đặc thù là cơ sở lưu trú di chuyển trên mặt nước giống như khách sạn nổi, nhưng mức độ yêu cầu cần thấp hơn so với khách sạn nổi. Căn cứ khảo sát các tàu thủy lưu trú du lịch Việt Nam cho thấy, việc quy định có chậu cây xanh ở khu vực công cộng chỉ nên quy định đối với tàu thủy lưu trú du lịch từ 3 sao trở lên là phù hợp với thực tế.

Yêu cầu về không gian xanh đối với tàu thủy lưu trú du lịch được quy định như sau:

2.3.1 Hạng 3 sao: Có cây xanh đặt ở các khu công cộng.

2.3.2 Hạng 4 sao: Như 3 sao.

2.3.3 Hạng 5 sao: Như 4 sao.

2.4 Diện tích buồng ngủ và phòng vệ sinh

Tiêu chuẩn diện tích buồng ngủ và phòng vệ sinh được xác định trên cơ sở yêu cầu về các các trang thiết bị tiện nghi trong từng hạng cơ sở, căn cứ vào phong tục tập quán và đặc điểm khí hậu của từng nước. Ở Việt Nam tiêu chuẩn diện tích buồng phòng khách sạn phải thoáng rộng để phù hợp với khí hậu nhiệt đới.

Theo quy định của Tiêu chuẩn Việt Nam TCVN 4391:2009 Khách sạn - Xếp hạng thì yêu cầu về diện tích buồng ngủ và phòng vệ sinh như sau: Hạng 1 sao: buồng một giường đơn 9 m², buồng một giường đôi hoặc hai giường đơn 12m², phòng vệ sinh 3m². Hạng 2 sao: buồng một giường đơn 12 m², buồng một giường đôi hoặc hai giường đơn 14m², phòng vệ sinh 3m². Hạng 3 sao: buồng một giường đơn 14 m², buồng một giường đôi hoặc hai giường đơn 18m², phòng vệ sinh 4m². Hạng 4 sao: buồng một giường đơn 16 m², buồng một giường đôi hoặc hai giường đơn 20m², phòng vệ sinh 5m², buồng đặc biệt 36m² (không bao gồm phòng vệ sinh). Hạng 5 sao: buồng một giường đơn 18 m², buồng một giường đôi hoặc hai giường đơn 26m², phòng vệ sinh 6m², buồng đặc biệt 50 m² (không bao gồm phòng vệ sinh).

Mặc dù yêu cầu về diện tích buồng ngủ và phòng vệ sinh không áp dụng đối với khách sạn nổi, nhưng qua khảo sát tàu thủy lưu trú du lịch ở Quảng Ninh cho thấy việc yêu cầu về diện tích phòng ngủ/buồng ngủ là cần thiết để tránh tình trạng phòng quá nhỏ cũng như định hướng cho việc thiết kế, đóng mới tàu. Căn cứ vào tiêu chuẩn buồng ngủ và phòng vệ sinh của tiêu chuẩn xếp hạng khách sạn nêu trên và căn cứ vào thực tế của các tàu thủy lưu trú đã được khảo sát ở Quảng Ninh thì yêu cầu về diện tích phòng ngủ, buồng ngủ và phòng vệ sinh trong buồng ngủ của các tàu thủy lưu trú du lịch cần giảm bớt theo từng loại hạng tương ứng. Cụ thể, đối với buồng ngủ của tàu thủy lưu trú du lịch hạng 1 sao, 2 sao giảm từ 2 m² đến 5 m² so với tiêu chuẩn khách sạn hạng 1 sao, 2 sao; buồng ngủ của tàu thủy lưu trú du lịch hạng 3 sao giảm 4 m² so với tiêu chuẩn khách sạn hạng 3 sao; buồng ngủ của tàu thủy lưu trú du lịch hạng 4 sao giảm 7 m² so với tiêu chuẩn khách sạn hạng 4 sao; buồng ngủ của tàu thủy lưu trú du lịch hạng 5 sao giảm 8 m² so với tiêu chuẩn khách sạn hạng 5 sao. Đối với phòng vệ sinh của từng hạng tàu thủy lưu trú du lịch sẽ giảm từ 30- 50% diện tích so với từng hạng khách sạn.

Như vậy, căn cứ thực tiễn tàu thủy lưu trú du lịch ở Việt Nam, **diện tích tối thiểu của phòng ngủ, buồng ngủ và phòng vệ sinh trong buồng ngủ của tàu thủy lưu trú du lịch được quy định như sau:**

2.4.1 Hạng 1 sao:

- Phòng một giường đơn 6 m².
- Phòng một giường đôi hoặc hai giường đơn 9m².

2.4.2 Hạng 2 sao:

- Phòng một giường đơn 7 m².
- Phòng một giường đôi hoặc hai giường đơn 10m².
- Phòng vệ sinh 1,5m².

2.4.3 Hạng 3 sao:

- Phòng một giường đơn 8 m².
- Phòng một giường đôi hoặc hai giường đơn 12m².
- Phòng vệ sinh 2m².

2.5.4 Hạng 4 sao:

- Phòng một giường đơn 9 m².
- Phòng một giường đôi hoặc hai giường đơn 13m².
- Phòng vệ sinh 3m².
- Buồng đặc biệt 30m² (không bao gồm phòng vệ sinh).

2.4.5 Hạng 5 sao:

- Phòng một giường đơn 10 m².
- Phòng một giường đôi hoặc hai giường đơn 18m².
- Phòng vệ sinh 4 m².
- Buồng đặc biệt 40 m² (không bao gồm phòng vệ sinh).

2.5 Nhà hàng, bar

Dịch vụ ăn uống là dịch vụ chính trong kinh doanh lưu trú du lịch, là loại dịch vụ bổ sung quan trọng, cần thiết đối với khách lưu trú. Trong thực tế, nhiều cơ sở lưu trú du lịch kinh doanh ăn uống chiếm tỷ lệ lớn trong tổng doanh thu của cơ sở. Đối với cơ sở lưu trú hạng càng cao, quy mô lớn, nhu cầu khách đa dạng và đòi hỏi phục vụ phải sang trọng, cao cấp. Bởi vậy, yêu cầu về số lượng phòng ăn, phòng tiệc, bar phải nhiều hơn, chất lượng cao hơn.

Tiêu chuẩn Việt Nam TCVN 4391:2009 Khách sạn - Xếp hạng yêu cầu về nhà hàng, bar như sau: Hạng 1 sao: Có diện tích phục vụ ăn sáng, số ghế bằng 50% số giường, có phòng vệ sinh chung trong khu vực nhà hàng, bar. Hạng 2 sao: một nhà hàng ăn có quầy bar, số ghế bằng 60% số giường, có phòng vệ sinh chung trong khu vực nhà hàng, bar. Hạng 3 sao: một nhà hàng ăn Âu, Á chung, một quầy bar, số ghế bằng 80% số giường, có phòng vệ sinh nam và nữ riêng trong khu vực nhà hàng, bar. Hạng 4 sao: một nhà hàng ăn Âu, một nhà hàng ăn Á, hai quầy bar, số ghế bằng 100% số giường, có phòng vệ sinh nam và nữ riêng trong khu vực nhà hàng, bar. Hạng 5 sao: một nhà hàng

ăn Âu, một nhà hàng ăn Á, một nhà hàng ăn đặc sản, ba quầy bar, số ghế bằng 100% số giường, có phòng vệ sinh nam và nữ riêng trong khu vực nhà hàng, bar, có khu vực hút thuốc. Riêng đối với khách sạn nổi, tiêu chuẩn trên được giảm bớt, cụ thể là khách sạn nổi hạng 1 sao không yêu cầu về nhà hàng, bar, khách sạn nổi từ 2 sao đến 5 sao thì yêu cầu như hạng từ 1 sao đến 4 sao của các loại khách sạn khác.

Tham khảo quy định về nhà hàng, bar trong tiêu chuẩn khách sạn và đặc biệt là quy định đối với khách sạn nổi; căn cứ thực tế quy mô của tàu thủy lưu trú du lịch ở Việt Nam cho thấy việc yêu cầu có một nhà hàng riêng là rất khó vì diện tích của tàu rất hạn chế. Vì vậy, tàu thủy lưu trú du lịch từ 2 sao trở xuống chỉ cần yêu cầu có nhà hàng chung với sảnh đón tiếp, hạng 3 sao trở lên mới yêu cầu có nhà hàng ăn riêng hoặc quầy bar riêng.

Từ phân tích trên, có thể rút ra: ***Yêu cầu về số lượng nhà hàng, bar và số ghế tối thiểu cần có của mỗi hạng tàu thủy lưu trú du lịch được quy định như sau:***

2.5.1 Hạng 1 sao:

- Nhà hàng ăn có quầy bar chung với sảnh đón tiếp.
- Số ghế bằng 50% số giường.

2.5.2 Hạng 2 sao: Như 1 sao, thêm:

Số ghế bằng 60% số giường.

2.5.3 Hạng 3 sao:

- Một nhà hàng ăn có quầy bar
- Số ghế bằng 70% số giường.
- Phòng vệ sinh chung.

2.5.4 Hạng 4 sao:

- Một nhà hàng ăn
- Một quầy bar.
- Số ghế bằng 80% số giường.
- Phòng vệ sinh cho nam và nữ riêng.

2.5.5 Hạng 5 sao:

- Nhà hàng ăn Âu và Á riêng
- Hai quầy bar.
- Số ghế bằng 100% số giường.
- Phòng vệ sinh cho nam và nữ riêng.

2.6 Khu vực bếp

Đồng thời với tiêu chuẩn về số lượng, quy mô nhà hàng, bar thì tiêu chuẩn về thiết kế đối với khu vực bếp cũng đòi hỏi tương ứng.

Tham khảo Tiêu chuẩn Việt Nam TCVN 4391:2009 Khách sạn - Xếp hạng yêu cầu về khu vực bếp như sau: Hạng 2 sao: có bếp (Âu, Á chung), gần nhà hàng; diện tích bếp 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 lát bằng vật liệu chống trơn, dễ cọ rửa. Hạng 3 sao: 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. Hạng 4 sao: như 3 sao, thêm: bếp Âu, bếp Á, bếp bánh, bếp nguội, bếp cho nhân viên, khu vực soạn chia thức ăn. Hạng 5 sao: như 4 sao, thêm: bếp ăn đặc sản.

Tiêu chuẩn trên cho thấy, khách sạn hạng 1 sao không yêu cầu có khu vực dành cho chế biến, lý do các khách sạn hạng 1 sao trên mặt đất có thể mua thức ăn sẵn từ bên ngoài khách sạn vào phục vụ khách, nhưng các tàu thủy lưu trú du lịch, do đặc điểm hoạt động trên sông nước, nên yêu cầu tối thiểu là phải có khu vực chế biến nhiệt để có thể chế biến các món ăn phục vụ khách trong thời gian tham quan, lưu trú xa đất liền. Tuy nhiên, yêu cầu tối thiểu đối với khu vực bếp của các hạng của tàu thủy lưu trú du lịch có phân hạng chế hơn so với yêu cầu của cơ sở lưu trú được xây dựng trên mặt đất.

Từ thực tế trên, rút ra: ***Yêu cầu tối thiểu đối với khu vực bếp của tàu thủy lưu trú du lịch được quy định như sau:***

2.6.1 Hạng 1 sao:

- Có khu vực chế biến nhiệt.
- Sàn lát bằng vật liệu chống trơn, dễ cọ rửa.
- Thông gió tốt.

2.6.2 Hạng 2 sao: Như 1 sao.

2.6.3 Hạng 3 sao:

- Có bếp (Âu, Á chung), gần nhà hàng.
- Diện tích tương xứng với phòng ăn.

2.6.4 Hạng 4 sao: Như 3 sao, thêm:

- Khu vực sơ chế và chế biến nhiệt, nguội được tách riêng.
- Có phòng đệm giữa bếp và nhà hàng, đảm bảo cách âm, cách nhiệt, cách mùi với các khu vực khác.
- Có phòng vệ sinh cho nhân viên bếp.

2.6.5 Hạng 5 sao: Như 4 sao, thêm:

- Bếp Âu và bếp Á riêng, gần nhà hàng.
- Bếp bánh.

2.7 Kho bảo quản thực phẩm

Kho bảo quản thực phẩm là nơi dự trữ các loại nguyên liệu phục vụ cho việc ăn uống của khách. Quy mô cơ sở lưu trú càng lớn, thứ hạng cơ sở lưu trú càng cao thì kho bảo quản thực phẩm càng cần thiết nhằm đáp ứng một cách nhanh nhất nhu cầu ăn uống của khách.

Theo Tiêu chuẩn Việt Nam TCVN 4391:2009 Khách sạn - Xếp hạng thì yêu cầu về khu vực kho bao gồm cả kho bảo quản nguyên liệu thực phẩm và thiết bị dự phòng, cụ thể: Hạng 3 sao: có kho bảo quản nguyên liệu, thực phẩm; thiết bị dự phòng. Hạng 4 sao: như 3 sao, thêm: có các kho lạnh (theo loại thực phẩm). Hạng 5 sao: như 4 sao.

Do quy mô của tàu thủy lưu trú du lịch nhỏ, việc lưu trữ nguyên liệu thực phẩm đối với tàu thủy lưu trú du lịch từ 3 sao trở xuống là không bắt buộc. Tiêu chuẩn yêu cầu có kho bảo quản thực phẩm chỉ với tàu thủy lưu trú du lịch hạng 4 sao và 5 sao (phục vụ lượng khách ăn đông, món ăn phong phú).

Do vậy, yêu cầu đối với kho bảo quản thực phẩm trên tàu thủy lưu trú du lịch được quy định đối với tàu thủy lưu trú du lịch được quy định như sau:

2.7.1 Hạng 4 sao: Có kho bảo quản nguyên liệu, thực phẩm.

2.7.2 Hạng 5 sao: Như 4 sao.

2.8 Khu vực dành cho cán bộ, nhân viên

Trong cơ sở lưu trú du lịch, bên cạnh khu vực dịch vụ phục vụ khách, cần có khu vực dành cho cán bộ, nhân viên để làm nhiệm vụ theo chức năng và vệ sinh cá nhân. Cơ sở lưu trú du lịch có thứ hạng cao thì yêu cầu về số lượng, chủng loại các phòng chức năng càng nhiều.

Theo Tiêu chuẩn Việt Nam TCVN 4391:2009 Khách sạn - Xếp hạng thì yêu cầu về khu vực dành cho cán bộ, nhân viên như sau: Hạng 2 sao: phòng làm việc của người quản lý và các bộ phận chức năng; phòng trực buồng. Hạng 3 sao: như 2 sao, thêm: phòng thay quần áo; phòng vệ sinh nam và nữ riêng. Hạng 4 sao: Như 3 sao, thêm: phòng họp nội bộ; phòng tắm; phòng ăn. Hạng 5 sao: như 4 sao, thêm: phòng thư giãn.

Căn cứ thực tế của tàu thủy lưu trú du lịch ở Việt Nam, do quy mô tàu của nhỏ, nên yêu cầu về khu vực dành cho cán bộ, nhân viên hạn chế hơn so với tiêu chí này tại tiêu chuẩn xếp hạng khách sạn và những tàu hạng từ 1 sao đến 2 sao không cần yêu cầu khu vực riêng cho cán bộ, nhân viên. Chỉ những tàu hạng từ 3 sao trở lên mới cần yêu cầu có khu vực này.

Yêu cầu về khu vực dành cho cán bộ, nhân viên của tàu thủy lưu trú du lịch được quy định như sau:

2.8.1 Hạng 3 sao: Phòng trực buồng.

2.8.2 Hạng 4 sao: Như 3 sao, thêm:

- Phòng làm việc của người quản lý và các bộ phận chức năng.
- Phòng vệ sinh cho nam và nữ riêng.

2.8.3 Hạng 5 sao: Như 4 sao, thêm:

- Phòng thay quần áo.
- Phòng ăn cho nhân viên.

- Phòng ngủ cho nhân viên.

B. Các tiêu chí đánh giá, xếp hạng trang thiết bị, tiện nghi

Trang thiết bị, tiện nghi là một trong những yếu tố quan trọng ảnh hưởng đến chất lượng của cơ sở lưu trú du lịch. Vì vậy, yêu cầu về trang thiết bị, tiện nghi đã được đưa vào tiêu chí đánh giá xếp hạng cơ sở lưu trú du lịch của các nước trên thế giới nói chung và ở Việt Nam nói riêng. Theo đó, cơ sở lưu trú du lịch phải đảm bảo đủ về số lượng trang thiết bị tiện nghi cần thiết và chất lượng tương ứng với từng hạng nhằm đáp ứng, phục vụ khách khi lưu trú hoặc sử dụng dịch vụ tại cơ sở. Tàu thủy lưu trú du lịch là một loại hình của cơ sở lưu trú du lịch vì vậy cũng phải đảm bảo đủ các trang thiết bị thiết yếu trong các khu vực.

1. Yêu cầu chung

Tiêu chuẩn Việt Nam về xếp hạng các loại hình cơ sở lưu trú du lịch nói chung và khách sạn nói riêng (trong đó có khách sạn nổi) đã đưa ra các yêu cầu chung về các trang thiết bị thiết yếu mà mỗi cơ sở lưu trú du lịch cần phải trang bị, bao gồm trang thiết bị đặc thù của mỗi khu vực dịch vụ, hệ thống cung cấp điện, nước, thông gió, thông tin liên lạc, phòng chống cháy nổ.

Tuy nhiên, bên cạnh việc đảm bảo có các trang thiết bị như yêu cầu đối với các cơ sở lưu trú du lịch nói chung, tàu thủy lưu trú du lịch do đặc thù hoạt động trên sông nước nên các yêu cầu về hệ thống thông tin liên lạc và trang thiết bị an toàn, và các trang thiết bị phòng cháy chữa cháy cần được quy định rõ ràng, cụ thể hơn, đồng thời bổ sung yêu cầu về trang thiết bị an toàn phòng đắm tàu và các thiết bị ngăn ngừa ô nhiễm theo Quyết định số 50/2006/QĐ-BGTVT như trang thiết bị ngăn ngừa ô nhiễm do chất lỏng độc hại; trang thiết bị ngăn ngừa ô nhiễm do rác.

Như vậy, *yêu cầu chung về trang thiết bị, tiện nghi của tàu thủy lưu trú du lịch được quy định như sau:*

1.1 Trang thiết bị tiện nghi các khu vực dịch vụ đảm bảo đầy đủ, hoạt động tốt, chất lượng phù hợp với từng hạng tương ứng;

1.2 Hệ thống điện chiếu sáng đảm bảo yêu cầu của từng khu vực; cung cấp điện 24/24 h (có máy phát điện đủ công suất cấp điện cho các thiết bị trên tàu); có trang thiết bị chiếu sáng khi mất nguồn như: đèn pin chịu nước, hệ thống đèn chiếu sáng sử dụng pin hoặc ắc quy;

1.3 Hệ thống chứa nước sạch đảm bảo đủ phục vụ khách trong suốt hành trình và đảm bảo cung cấp đủ nước cho chữa cháy; hệ thống thoát nước đảm bảo vệ sinh môi trường;

1.4 Hệ thống thông gió trong các khu vực hoạt động tốt (thông gió tự nhiên hoặc cưỡng bức, đảm bảo thông thoáng);

1.5 Hệ thống trang thiết bị về đảm bảo an toàn:

+ Hệ thống thông tin liên lạc đầy đủ, hoạt động tốt, gồm: thiết bị thông tin bằng điện thoại và VHF (thiết bị VHF có bán kính hoạt động tối thiểu đạt 30km và đảm bảo liên lạc 24/24 giờ với Trung tâm cứu hộ, cứu nạn của địa phương); thiết bị radio để theo dõi thời tiết; thiết bị định vị vệ tinh (GPS) đảm bảo đồng bộ theo yêu cầu kỹ thuật của Hệ thống thông tin quản lý, điều hành hoạt động của tàu; hệ thống truyền thanh từ phòng thuyền trưởng tới các khu vực dịch vụ và buồng ngủ của khách để phổ biến nội quy, hướng dẫn khách thoát hiểm khi có tình huống nguy hiểm, khẩn cấp;

+ Chuông báo động khẩn cấp khi có sự cố xảy ra;

+ Búa đinh đặt trong các khu vực dịch vụ và mỗi buồng ngủ để phá cửa khi có sự cố xảy ra;

+ Phao cá nhân đặt trong buồng ngủ đảm bảo 100% cho khách; phao cá nhân đặt tại phòng vệ sinh, khu vực dịch vụ, phòng máy, phòng thuyền viên (số lượng đủ đáp ứng số người tối đa tại các khu vực chức năng trên); phải có phao bè đủ cho số khách theo sức chở người và thuyền viên của tàu để phục vụ cho việc cứu nạn. Các phương tiện cứu nạn đặt ở vị trí thuận tiện cho việc sử dụng;

+ Trang thiết bị chống sét;

+ Có nội quy an toàn; sơ đồ và biển chỉ dẫn thoát hiểm, biển cấm; có phương án phòng chống giông bão, phương án thoát hiểm khi có sự cố xảy ra.

+ Hệ thống trang thiết bị về phòng cháy, chữa cháy: đảm bảo yêu cầu tiêu chuẩn về trang thiết bị phòng cháy chữa cháy trên tàu theo quy định của Quy phạm phân cấp và đóng phương tiện thủy nội địa hiện hành (TCVN 5801-2005) và phải có các trang thiết bị sau:

. Bình chữa cháy phải là loại bình bột ABC;

. Có 01 máy bơm chữa cháy động cơ diesel đặt ngoài khu vực buồng máy, có lưu lượng cột áp theo tiêu chuẩn chữa cháy, được lắp đặt truyền động cơ giới độc lập, tách rời hệ thống máy chính của tàu. Bộ phận điều khiển máy bơm phải được đặt tại buồng lái của tàu;

. Có hệ thống báo cháy tự động lắp đặt trong buồng máy của tàu và các khu vực chức năng;

. Có phương án phòng cháy, chữa cháy; có hồ sơ theo dõi, quản lý hoạt động phòng cháy và chữa cháy theo quy định;

. Biển báo chỉ dẫn sử dụng các trang thiết bị phòng cháy, chữa cháy.

1.6 Trang thiết bị về bảo vệ môi trường:

+ Có các thiết bị ngăn ngừa, xử lý ô nhiễm, gồm: Thiết bị ngăn ngừa ô nhiễm do dầu; thiết bị ngăn ngừa ô nhiễm do chất thải rắn từ nhà vệ sinh,

nhà bếp; thiết bị ngăn ngừa ô nhiễm do rác; thiết bị ngăn ngừa ô nhiễm do chất độc lỏng. Các trang thiết bị này phải được trang bị, vận hành theo đúng yêu cầu quy định của Quy phạm phân cấp và đóng phương tiện thủy nội địa TCVN 5801-2005, tiêu chuẩn ngành 22TCN 264-2000 “Quy phạm ngăn ngừa ô nhiễm do tàu sông” ban hành kèm theo Quyết định số 50/2006/QĐ-BGTVT ngày 28 tháng 12 năm 2006 của Bộ Giao thông Vận tải”;

+ Hệ thống xử lý nước thải phải đảm bảo xử lý nước thải sinh hoạt đạt QCVN 14:2008/BTNMT - Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về nước thải sinh hoạt; và phải đảm bảo xử lý nước thải lẫn dầu đạt QCVN 24:2009/BTNMT - Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về nước thải công nghiệp; cửa xả nước thải ra môi trường phải đặt ở vị trí thuận lợi cho việc kiểm tra, giám sát;

+ Máy tàu hoạt động phải có thiết bị giảm rung và giảm âm; buồng máy phải lắp cách âm. Độ ồn do máy tàu phát ra ở khoang hành khách không vượt quá tiêu chuẩn quy định tại Tiêu chuẩn kỹ thuật quốc gia về tiếng ồn (QCVN:2010/BTNMT). Nồng độ khí thải phải đạt Tiêu chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng không khí xung quanh (QCVN:2010/BTNMT);

+ Hệ thống quản lý rác thải trong thời gian tàu rời khỏi bến.

1.7 Trang bị y tế: Có tủ thuốc với dụng cụ y tế và một số loại thuốc thông dụng còn hạn sử dụng theo danh mục quy định của ngành Y tế để chữa trị những bệnh thông thường và sơ cứu khi có sự cố, ốm đau xảy ra;

1.8 Hệ thống cầu, đường đưa đón khách lên, xuống tàu: Có cầu dẫn, sào lan can đưa đón khách lên, xuống tàu đảm bảo tuyệt đối an toàn, thuận tiện. Chiều ngang của cầu dẫn tối thiểu đạt 35 cm, chiều dài của sào lan can tối thiểu đạt 3,5 m.

2. Yêu cầu đối với từng hạng

Tàu thủy lưu trú du lịch phải đảm bảo các tiêu chí về trang thiết bị, tiện nghi đối với từng hạng như sau:

2.1 Chất lượng trang thiết bị, bài trí, trang trí

Tham khảo Tiêu chuẩn Việt Nam TCVN 4391:2009 Khách sạn - Xếp hạng yêu cầu về chất lượng trang thiết bị, bài trí, trang trí như sau: Hạng 1 sao: chất lượng tốt; bài trí hợp lý; màu sắc hài hòa; hoạt động tốt. Hạng 2 sao: như 1 sao. Hạng 3 sao: Như 2 sao, thêm: đồng bộ. Hạng 4 sao: như 3 sao, thêm: chất lượng cao; trang trí nội thất đẹp (khuyến khích tính dân tộc trong trang trí). Hạng 5 sao: như 4 sao, thêm: hiện đại, sang trọng; trang trí nghệ thuật.

Căn cứ thực trạng của tàu thủy lưu trú du lịch hiện nay, yêu cầu về **Chất lượng trang thiết bị, bài trí, trang trí của các hạng của tàu thủy lưu trú du lịch được quy định như sau:**

2.1.1 Hạng 1 sao:

- Chất lượng khá.
- Bài trí hợp lý.
- Hoạt động tốt.

2.1.2 Hạng 2 sao: Như 1 sao, thêm:

- Màu sắc hài hoà.

2.1.3 Hạng 3 sao: Như 2 sao, thêm:

- Chất lượng tốt.
- Đồng bộ.

2.1.4 Hạng 4 sao: Như 3 sao thêm:

- Chất lượng cao.
- Trang trí nội thất đẹp.

2.1.5 Hạng 5 sao: Như 4 sao, thêm:

- Hiện đại, sang trọng.
- Trang trí nội thất có tính nghệ thuật.
- Khuyến khích tính dân tộc trong trang trí.

2.2 Trang thiết bị nội thất

Cũng như các cơ sở lưu trú du lịch khác, yêu cầu về trang thiết bị nội thất của tàu thủy lưu trú du lịch được quy định cho các khu vực dịch vụ chính, gồm: sảnh đón tiếp, buồng ngủ, nhà hàng, bar, bếp và các trang thiết bị phục vụ hợp và các trang thiết bị thông gió, điều hoà không khí ở các khu vực công cộng. Yêu cầu cụ thể về trang thiết bị nội thất trong các khu vực của tàu thủy lưu trú du lịch như sau:

2.2.1 Sảnh đón tiếp và phòng vệ sinh sảnh (hoặc phòng vệ sinh khu vực công cộng):

Theo Tiêu chuẩn Việt Nam TCVN 4391:2009 Khách sạn - Xếp hạng, yêu cầu về chất lượng trang thiết bị, bài trí, trang trí quy định như sau: Hạng 1 sao: **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. **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. Hạng 2 sao: như 1 sao. Hạng 3 sao: như 2 sao, thêm: **Sảnh đón tiếp:** điện thoại công cộng; internet; bàn ghế cho khách; bảng niêm yết tỷ giá ngoại tệ; xe đẩy cho người khuyết tật; **Phòng vệ sinh sảnh và các khu vực công cộng:** phòng vệ sinh có giấy hoặc khăn lau tay. Hạng 4 sao: **Sảnh đón tiếp:** như 3 sao, thêm: thiết bị phục vụ thanh toán thẻ

tín dụng; quầy bar sảnh; quầy thông tin, quan hệ khách hàng; quầy hỗ trợ đón tiếp (trực cửa, chuyển hành lý, văn thư, xe đưa đón khách). **Hạng 5 sao: *Sảnh đón tiếp***: như 4 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.

Do chức năng sảnh tiếp của tàu thủy lưu trú du lịch hạn chế hơn so với khách sạn xây dựng trên mặt đất, nên sảnh đón tiếp của tàu thủy lưu trú du lịch nhỏ hơn sảnh đón tiếp của khách sạn. Căn cứ thực tế tình trạng tàu thủy lưu trú du lịch ở Việt Nam hiện nay và tham khảo tiêu chuẩn trang thiết bị sảnh đón tiếp và phòng vệ sinh khu vực công cộng của khách sạn để xác định đối với tàu thủy lưu trú du lịch các hạng.

Cụ thể, ***yêu cầu về trang thiết bị sảnh đón tiếp và phòng vệ sinh sảnh (hoặc phòng vệ sinh khu vực công cộng) được quy định như sau:***

2.2.1.1 Hạng 1 sao:

+ Khu vực sảnh đón tiếp (kết hợp với phòng ăn)

- Quầy lễ tân (kết hợp với quầy bar trong phòng ăn);
- Điện thoại;
- Tivi;
- Máy vi tính nối mạng internet;
- Sổ theo dõi khách và các khoản thu;
- Bàn ghế tiếp khách (chung với bàn ghế phòng ăn);
- Bảng niêm yết giá các dịch vụ và các phương thức thanh toán;
- Két an toàn;
- Thùng rác có nắp (cho mỗi bàn ăn).

+ Phòng vệ sinh khu vực công cộng

- Bàn cầu, giấy vệ sinh.
- Chậu rửa mặt và gương soi, vòi nước, xà phòng;
- Móc treo túi;
- Thùng rác có nắp mở bằng chân;
- Thiết bị thông gió;
- Sàn lát bằng vật liệu chống trơn.

2.2.1.2 Hạng 2 sao: Như 1 sao, thêm:

- Máy fax.

2.2.1.3 Hạng 3 sao: Như 2 sao, thêm:

- Quầy lễ tân riêng.
- Điện thoại công cộng.
- Bảng niêm yết tỷ giá ngoại tệ.
- Phòng vệ sinh có giấy lau tay hoặc máy sấy.

2.2.1.4 Hạng 4 sao: Như 3 sao, thêm:

- Thiết bị phục vụ thanh toán bằng thẻ tín dụng.
- Phòng vệ sinh có khăn lau tay.

2.2.1.5 **Hạng 5 sao:** Như 4 sao.

2.2.2 **Phòng ngủ/buồng ngủ và phòng vệ sinh trong buồng ngủ:**

Tiêu chuẩn Việt Nam TCVN 4391:2009 Khách sạn - Xếp hạng quy định về trang thiết bị Buồng ngủ và phòng vệ sinh trong buồng ngủ như sau:

Hạng 1 sao: **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; 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. **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. **Hạng 2 sao:** như 1 sao. **Hạng 3 sao:** **Buồng ngủ:** như 2 sao, thêm: giường đơn 1,2m x 2m; giường đôi 1,6m x 2m; đệm dày 20 cm; đèn đầu giường chỉnh được độ sáng; lớp chắn sáng cho rèm cửa sổ; bàn làm việc, gương soi và đèn bàn; giấy hoặc hộp mút lau giấy; bàn chải quần áo; tranh ảnh nghệ thuật treo tường; ấm đun nước siêu tốc; két an toàn cho 30% số buồng; thiết bị báo cháy; túi kim chỉ; máy sấy tóc; ổ cắm điện cho thiết bị cạo râu. **Phòng vệ sinh:** tường ốp gạch men toàn bộ; đèn trần; bệ đặt chậu rửa mặt; khăn chùi chân; mũ chụp tóc; sữa tắm; bông tắm; khách sạn nghỉ dưỡng: 50% số buồng có bồn tắm nằm có rèm che. **Hạng 4 sao:** Như 3 sao, thêm: **Buồng ngủ:** bảng điều khiển thiết bị điện đặt ở tủ đầu giường; đường truyền internet tốc độ cao; máy fax cho buồng đặc biệt; tivi cho phòng khách; gương soi cả người; bản đồ địa bàn sở tại, danh mục món ăn phục vụ tại buồng ngủ đặt trong cặp tài liệu; két an toàn cho 80% số buồng; tách uống trà, cà phê; dụng cụ mở bia, rượu; hộp giấy ăn; bộ đồ ăn trái cây. **Phòng vệ sinh:** khăn lau tay; kem dưỡng da; vòi nước đi động cạnh bàn cầu; đèn trên bồn tắm; áo choàng sau tắm; phòng tắm đứng hoặc bồn tắm nằm có rèm che; khuyến khích có điện thoại trong phòng vệ sinh nối với buồng ngủ. **Hạng 5 sao:** như 4 sao, thêm: **Buồng ngủ:** ổ khoá từ dùng thẻ. Riêng Buồng nguyên thủ, thêm: giường 2,2m x, 2,2m; internet không dây.

Tham khảo tiêu chuẩn về trang thiết bị của buồng ngủ và phòng vệ sinh trong buồng ngủ của khách sạn nêu trên và thực trạng của tàu thủy lưu trú du lịch ở Việt Nam để xác định ***yêu cầu về trang thiết bị buồng ngủ và phòng vệ sinh trong buồng ngủ của tàu thủy lưu trú du lịch cụ thể như sau:***

2.2.2.1 Hạng 1 sao:

Phòng ngủ:

- Giường đơn 0,9 m x 2,0 m; giường đôi 1,5 m x 2,0 m;
- Tủ đựng quần áo có 5 mắc treo cho một khách;
- Đệm dày 10 cm, có vỏ bọc; chăn có ga bọc; gối có vỏ bọc; rèm cửa sổ hai lớp (lớp mỏng và lớp dày màu tối);
- Điện thoại; đèn trần; điều hoà không khí;
- Chuông gọi cửa;
- Bình nước lọc, cốc uống nước;
- Sọt đựng rác;
- Dép đi trong phòng;
- Cặp đựng tài liệu gồm: hướng dẫn gọi điện thoại; dịch vụ và giá các dịch vụ; bản hướng dẫn sử dụng các trang thiết bị cứu sinh, an toàn, phòng cháy chữa cháy, thoát hiểm; nội quy về bảo vệ môi trường và nội quy về an ninh trật tự được thể hiện bằng các thư/tiếng thông dụng;
- Có tối thiểu 01 bình chữa cháy loại ABC.

2.2.2.2 Hạng 2 sao: Như 1 sao, thêm:

Phòng ngủ:

- Tivi.
- Hướng dẫn kênh tivi.
- Mắt nhìn gắn trên cửa.
- Gạt tàn.
- Đèn đầu giường cho mỗi khách.
- **Phòng vệ sinh trong buồng ngủ:**
- + Bàn cầu, giấy vệ sinh;
- + Chậu rửa mặt, gương soi, đèn trên gương soi; vòi nước (cấp nước nóng và nước lạnh); vòi tắm hoa sen;
- + Giá để khăn các loại.
- + Thùng rác có nắp.
- + Thiết bị thông gió.
- + Vật dụng cho một khách: cốc thủy tinh, xà phòng, dầu gội đầu, khăn mặt, khăn tắm, kem đánh răng, bàn chải đánh răng.
- + Sàn lát bằng vật liệu chống trơn.
- + Móc treo quần áo.

2.2.2.3 Hạng 3 sao: Như 2 sao, thêm:

- Giường đơn 1,2mx2m.
- Giường đôi 1,6mx2m.
- Đệm dày 20 cm.

- Tủ đầu giường.
- Đèn đầu giường cho mỗi khách điều chỉnh được độ sáng.
- Lốp chắn sáng cho rèm cửa sổ.
- Giấy hoặc hộp mút lau giày.
- Bàn chải quần áo.
- Tranh ảnh nghệ thuật treo tường.
- Ấm đun nước siêu tốc.
- Thiết bị báo cháy.
- Túi kim chỉ.
- Máy sấy tóc.

- Phòng vệ sinh trong buồng ngủ:

- + Đèn trần.
- + Ổ cắm điện cho thiết bị cạo râu.
- + Khăn chùi chân.
- + Mũ chụp tóc.
- + Sữa tắm.
- + Dầu xả.
- + Bông tắm.

2.2.2.4 Hạng 4 sao: Như 3 sao, thêm:

- Bảng điều khiển thiết bị điện đặt ở tủ đầu giường.
- Đường truyền internet.
- Máy fax cho buồng đặc biệt.
- Danh mục món ăn phục vụ tại buồng ngủ đặt trong cặp đựng tài liệu.
- Két an toàn cho 50% số buồng.
- Tách uống trà, cà phê.
- Tủ lạnh nhỏ (50l)
- Dụng cụ mở bia, rượu.
- Hộp giấy ăn.
- Bộ đồ ăn trái cây.

- Phòng vệ sinh trong buồng ngủ:

- + Bệ đặt chậu rửa mặt.
- + Khăn lau tay.
- + Kem dưỡng da.
- + Vòi nước di động cạnh bàn cầu.
- + Đèn trên bồn tắm.
- + Áo choàng sau khi tắm.
- + Phòng tắm đứng hoặc bồn tắm nằm có màn che.
- + Khuyến khích có điện thoại trong phòng vệ sinh nối với buồng ngủ.

2.2.2.5 Hạng 5 sao: Như 4 sao, thêm:

- Ổ khoá từ dùng thẻ.

Buồng đặc biệt:

- Giường 2,2m x 2,2m.

- Phòng vệ sinh trong buồng ngủ:

- + Cân sức khỏe.
- + Bồn tắm nằm cho 100% số buồng.
- + Dây phơi quần áo.

Buồng đặc biệt:

- + Bồn tắm tạo sóng.

2.2.3 Nhà hàng, bar, bếp

Tham khảo Tiêu chuẩn Việt Nam TCVN 4391:2009 Khách sạn - Xếp hạng quy định về trang thiết bị nhà hàng, bar, bếp như sau: Hạng 1 sao: 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 sang); 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. Hạng 2 sao: như 1 sao, thêm: trang thiết bị, dụng cụ chế biến món ăn, đồ uống; các loại tủ lạnh bảo quản thực phẩm. Hạng 3 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; có chắn lọc rác, mỡ; hệ thống hút mùi hoạt động tốt; điều hoà không khí cho nhà hàng, bar. Hạng 4 sao: Như 3 sao, thêm: trang thiết bị phục vụ tiệc cao cấp; trang thiết bị phục vụ ăn tự chọn; trang thiết bị phục vụ ăn tại buồng ngủ; trang thiết bị phục vụ ăn uống của nhân viên; trang thiết bị, dụng cụ chế biến bánh và đồ nguội. Hạng 5 sao: như 4 sao, thêm: trang thiết bị chế biến, phục vụ món ăn và các loại rượu của nhà hàng đặc sản.

Để phù hợp Tiêu chuẩn về trang thiết bị của nhà hàng, bar, bếp của khách sạn nêu trên và căn cứ thực trạng yêu cầu về mức độ phục vụ ăn uống của tàu thủy lưu trú du lịch ở Việt Nam, **yêu cầu về trang thiết bị nhà hàng, bar, bếp của tàu thủy lưu trú du lịch được quy định như sau:**

2.2.3.1 Hạng 1 sao:

- Bàn ghế, dụng cụ và tủ đựng dụng cụ ăn uống;
- Tủ lạnh bảo quản thực phẩm và trang thiết bị, dụng cụ chế biến món ăn, đồ uống;
- Chậu rửa dụng cụ ăn uống;
- Dụng cụ và chất tẩy rửa vệ sinh;
- Thùng rác có nắp;
- Tủ lưu mẫu thức ăn theo quy định;
- Trang thiết bị chiếu sáng (hoặc ánh sáng tự nhiên tốt);
- Trang thiết bị thông gió (hoặc thông gió tự nhiên tốt).

2.2.3.2 Hạng 2 sao: Như 1 sao, thêm:

- Điều hoà không khí cho nhà hàng, bar.

2.2.3.3 Hạng 3 sao: Như 2 sao, thêm:

- Tủ lạnh bảo quản theo loại thực phẩm.
- 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.

- Hệ thống hút mùi hoạt động tốt.

2.2.3.4 Hạng 4 sao: Như 3 sao, thêm:

- Trang thiết bị phục vụ ăn tự chọn.

- Trang thiết bị dụng cụ chế biến đồ nguội.

- Trang thiết bị phục vụ ăn tại buồng ngủ.

2.2.3.5 Hạng 5 sao: Như 4 sao, thêm:

- Trang thiết bị phục vụ tiệc cao cấp.

- Trang thiết bị dụng cụ chế biến bánh.

- Trang thiết bị phục vụ ăn uống của nhân viên.

2.2.4 Trang thiết bị phục vụ họp (kết hợp với nhà hàng ăn)

Tham khảo Tiêu chuẩn Việt Nam TCVN 4391:2009 Khách sạn - Xếp hạng cho thấy chỉ quy định về trang thiết bị Phòng họp, hội thảo, hội nghị cho khách sạn thành phố, và chỉ khuyến khích áp dụng đối với các loại khách sạn khác, trong đó có khách sạn nổi như sau: Hạng 3 sao: bàn ghế, micro, đèn điện các loại, máy chiếu, màn chiếu; trang thiết bị văn phòng phục vụ hội thảo. Hạng 4 sao: bàn ghế, micro, đèn điện, máy chiếu, màn hình; trang thiết bị văn phòng phục vụ hội thảo; trang thiết bị phục vụ hội nghị; sơ đồ, biển chỉ dẫn và đèn báo thoát hiểm; điều hòa không khí; hệ thống thông gió tốt. Hạng 5 sao: bàn ghế, micro, đèn điện các loại, máy chiếu, màn hình; trang thiết bị văn phòng phục vụ hội thảo; trang thiết bị phục vụ dịch thuật ít nhất bốn ngôn ngữ; sơ đồ, biển chỉ dẫn và đèn báo thoát hiểm; điều hòa không khí; hệ thống thông gió tốt; hệ thống chiếu sáng có tính thẩm mỹ và điều chỉnh được độ sáng; khuyến khích có hệ thống thiết bị họp trực tuyến.

Đối với tàu thủy lưu trú du lịch, do diện tích trên tàu hạn chế và căn cứ hiện trạng của tàu thủy lưu trú du lịch ở Việt Nam, để đáp ứng yêu cầu của khách, trong một số trường hợp nhất định, có thể sử dụng nhà hàng kết hợp với hội họp. Vì vậy, yêu cầu về trang thiết bị phục vụ họp trên tàu thủy lưu trú du lịch chỉ yêu cầu đơn giản, không bắt buộc phải có bàn ghế chuyên dụng như quy định về trang thiết bị phòng hội nghị, hội thảo tại khách sạn thành phố nêu trên và cũng chỉ yêu cầu ở tàu thủy lưu trú du lịch hạng 4 sao và 5 sao.

Yêu cầu về trang thiết bị phục vụ họp của tàu thủy lưu trú du lịch được quy định như sau:

2.2.4.1 Hạng 4 sao:

- Micro, máy chiếu, màn chiếu.

- Trang thiết bị văn phòng phục vụ hội thảo, hội nghị.

2.2.4.2 Hạng 5 sao: Như 4 sao, thêm:

- Thiết bị dịch thuật.

2.2.5 Thông gió, điều hoà không khí ở các khu vực

Nhằm đảm bảo sự thông thoáng ở các khu vực, yêu cầu về hệ thống thông gió, điều hoà không khí ở các khu vực của tàu thuỷ lưu trú du lịch cũng cần đảm bảo các tiêu chí đã quy định tại Tiêu chuẩn Việt Nam về xếp hạng các cơ sở lưu trú du lịch nói chung, trong đó có khách sạn.

Yêu cầu về hệ thống thông gió, điều hoà không khí ở các khu vực của tàu thuỷ lưu trú du lịch được quy định như sau:

2.2.5.1 Hạng 1 sao:

- Đảm bảo thông thoáng.
- Khuyến khích thông gió tự nhiên.

2.2.5.2 Hạng 2 sao: Như 1 sao.

2.2.5.3 Hạng 3 sao: Điều hoà không khí.

2.2.5.4 Hạng 4 sao: Như 3 sao.

2.2.5.5 Hạng 5 sao: Như 4 sao, thêm:

- Điều hoà không khí hai chiều.

C. Các tiêu chí đánh giá, xếp hạng dịch vụ và chất lượng phục vụ

Trong hoạt động kinh doanh tại cơ sở lưu trú du lịch, bên cạnh dịch vụ chính là phục vụ khách lưu trú, cơ sở lưu trú du lịch phải có các dịch vụ bổ sung khác nhằm đáp ứng nhu cầu sinh hoạt hàng ngày, nhu cầu vui chơi giải trí, chăm sóc sức khoẻ... Cơ sở lưu trú du lịch hạng càng cao, đòi hỏi về số lượng dịch vụ và chất lượng các dịch vụ cũng tăng lên tương ứng. Tàu thuỷ lưu trú du lịch cũng là một dạng cơ sở lưu trú du lịch, vì vậy ngoài dịch vụ lưu trú cũng phải có các dịch vụ bổ sung khác. Tuy nhiên, do đặc thù của tàu thuỷ lưu trú du lịch là hoạt động trên sông nước và yêu cầu quy mô tối thiểu của các hạng tàu thuỷ cũng thấp hơn so với cơ sở lưu trú loại khách sạn (là loại cơ sở lưu trú du lịch cũng được xếp hạng sao tương đồng với tàu thuỷ lưu trú du lịch), do vậy yêu cầu về số lượng và quy mô dịch vụ của tàu thuỷ lưu trú du lịch hạn chế hơn so với số lượng, quy mô dịch vụ của các hạng khách sạn tương ứng.

1. Yêu cầu chung

Yêu cầu chung về dịch vụ và chất lượng phục vụ của tàu thuỷ lưu trú du lịch cũng tương tự như yêu cầu đối với các loại khách sạn đã được quy định trong Tiêu chuẩn Việt Nam TCVN 4391:2009 Khách sạn - Xếp hạng về phân loại, xếp hạng do Bộ Khoa học và Công nghệ công bố tại Quyết định số 736/2009/QĐ-BKHCN ngày 04 tháng 5 năm 2009.

Cụ thể, ***yêu cầu chung về dịch vụ và chất lượng phục vụ của tàu thủy lưu trú du lịch được quy định như sau:*** tàu thủy lưu trú du lịch phải đảm bảo yêu cầu về dịch vụ và chất lượng phục vụ theo quy định đối với từng hạng.

2. Yêu cầu đối với từng hạng

2.1 Chất lượng phục vụ

Dù cơ sở lưu trú du lịch có khác nhau về loại hình nhưng nếu cùng xếp theo hạng sao thì yêu cầu về chất lượng phục vụ của các dịch vụ (thể hiện ở kỹ thuật, thái độ phục vụ của người quản lý và nhân viên phục vụ trong các bộ phận) của các hạng phải đảm bảo tương xứng. Vì vậy, yêu cầu về chất lượng phục vụ của các hạng tàu thủy lưu trú du lịch nêu trên cũng là yêu cầu về chất lượng phục vụ của các hạng khách sạn theo Tiêu chuẩn Việt Nam TCVN 4391:2009 Khách sạn - Xếp hạng và Tiêu chuẩn Việt Nam TCVN 7797:2009 Làng Du lịch - Xếp hạng. Theo các tiêu chuẩn này thì hạng từ 2 sao trở xuống chỉ yêu cầu rất đơn giản về thái độ và kỹ thuật phục vụ; hạng 3 sao đòi hỏi kỹ thuật phục vụ phải thành thạo; hạng 4 sao đòi hỏi thêm về việc giải quyết, đáp ứng các nhu cầu của khách nhanh chóng thông qua sự phối kết hợp chặt chẽ giữa các bộ phận; hạng 5 sao đòi hỏi việc phục vụ được kịp thời, chính xác, hoàn hảo, không để xảy ra sai sót trong quá trình phục vụ nhằm giảm thiểu tối đa sự phàn nàn của khách.

Như vậy, ***yêu cầu cụ thể về chất lượng phục vụ đối với các hạng tàu thủy lưu trú du lịch được quy định như sau:***

2.1.1 Hạng 1 sao:

- Đúng quy trình kỹ thuật nghiệp vụ.
- Thái độ thân thiện.

2.1.2 Hạng 2 sao: Như 1 sao

2.1.3 Hạng 3 sao: Như 2 sao, thêm:

- Tay nghề kỹ thuật cao.

2.1.4 Hạng 4 sao: Như 3 sao, thêm:

- Có sự phối hợp chặt chẽ giữa các bộ phận trong phục vụ khách.
- Đảm bảo tính chuyên nghiệp trong phục vụ.

2.1.5 Hạng 5 sao: Như 4 sao, thêm:

- Chất lượng phục vụ hoàn hảo.
- Nhanh nhẹn, nhiệt tình, chu đáo.

2.2 Phục vụ phòng ngủ/buồng ngủ

Trong cơ sở lưu trú du lịch, yêu cầu về mức độ phục vụ phòng ngủ/buồng ngủ là một trong những tiêu chí quan trọng nhất, vì phòng ngủ/buồng ngủ là nơi cung cấp sản phẩm chủ yếu phục vụ khách lưu trú. Thông qua mức

độ phục vụ buồng, khách sẽ cảm nhận được rõ nhất về chất lượng phục vụ của cơ sở.

Tham khảo Tiêu chuẩn Việt Nam về xếp hạng khách sạn, quy định về phục vụ buồng đối với hạng 1 sao là về những yêu cầu cơ bản như: trực buồng, vệ sinh buồng ngủ, thay ga bọc chăn, đệm, thay khăn mặt, khăn tắm, hướng dẫn khách bảo vệ môi trường; quy định đối với hạng 2 sao cũng tương tự như đối với hạng 1 sao; quy định đối với hạng 3 sao là bổ sung mức độ vệ sinh buồng ngủ, thay khăn mặt, khăn tắm, đặt hoa quả tươi khi có khách, đặt trà, cà phê, đường, sữa túi nhỏ miễn phí; quy định đối với hạng 4 sao là bổ sung mức độ vệ sinh buồng ngủ; quy định đối với hạng 5 sao là bổ sung việc đặt tạp chí và dịch vụ cho tầng đặc biệt.

Căn cứ tình hình thực tế của tàu thủy lưu trú du lịch ở Việt Nam, việc quy định các tiêu chí về chất lượng phục vụ, về mức độ phục vụ buồng của tàu thủy lưu trú du lịch từ hạng 1 sao đến 4 sao cũng cần yêu cầu tương tự như hạng từ 1 đến 4 sao của tiêu chuẩn Việt Nam về xếp hạng khách sạn. Vì đó là mức độ phục vụ buồng tối thiểu mà các cơ sở lưu trú du lịch phải thực hiện. Tuy nhiên, đối với hạng 5 sao của tàu thủy lưu trú du lịch không yêu cầu đặt tạp chí trong từng phòng ngủ/buồng ngủ (do tính chất di chuyển trên sông nước nên chỉ đặt tại sảnh lễ tân, chung cho toàn bộ khách lưu trú để giảm rác thải) và không yêu cầu dịch vụ đối với tầng đặc biệt, vì trong thiết kế kiến trúc, tàu thủy lưu trú du lịch không có tầng đặc biệt. Do vậy, tiêu chuẩn phục vụ phòng ngủ/buồng ngủ của tàu thủy lưu trú du lịch hạng 5 sao sẽ tương tự như hạng 4 sao của tiêu chuẩn Việt Nam về xếp hạng khách sạn.

Như vậy, **mức độ phục vụ buồng của các hạng tàu thủy lưu trú du lịch được quy định như sau:**

2.2.1 Hạng 1 sao:

- Có nhân viên trực buồng 24/24h.
- Vệ sinh buồng ngủ một lần/ngày.
- Thay khăn mặt, khăn tắm một lần/ngày.
- Thay ga bọc chăn, đệm và vỏ gối ba ngày một lần hoặc khi có khách mới.
- Có bảng hướng dẫn khách bảo vệ môi trường (đặt trong phòng ngủ và phòng vệ sinh).

2.2.2 Hạng 2 sao: Như 1 sao, thêm:

- Thay ga bọc chăn, đệm và vỏ gối hai ngày một lần hoặc khi có khách mới.

2.2.3 Hạng 3 sao: Như 2 sao, thêm:

- Thay ga bọc chăn, đệm và vỏ gối một lần/ngày.

2.2.4 Hạng 4 sao: Như 3 sao, thêm:

- Vệ sinh buồng ngủ hai lần/ngày.

- Thay khăn mặt, khăn tắm hai lần/ngày.
- Đặt hoa quả tươi khi có khách.
- Đặt trà, cà phê, đường, sữa túi nhỏ miễn phí.

2.2.5 Hạng 5 sao: Như 4 sao.

2.3 Phục vụ ăn uống

Trong cơ sở lưu trú du lịch, ăn uống là một dịch vụ bổ sung quan trọng. Doanh thu của dịch vụ ăn uống thường chiếm tỷ trọng thứ hai sau doanh thu lưu trú. Bên cạnh yêu cầu về số lượng phòng ăn, bar (đã được đề cập ở tiêu chí thiết kế, kiến trúc), thì cần phải có quy định rõ ràng về mức độ phục vụ ăn uống đối với từng hạng. Qua đó, khách có thể yêu cầu cơ sở đáp ứng đúng theo thứ hạng được công nhận. Cơ sở lưu trú du lịch có thứ hạng càng cao, yêu cầu về mức độ phục vụ ăn uống càng nhiều (về thời gian phục vụ, về số lượng, chủng loại các món ăn của các nước và chất lượng của món ăn, đồ uống được phục vụ).

Tham khảo Tiêu chuẩn Việt Nam về xếp hạng khách sạn, quy định về phục vụ ăn uống đối với hạng 1 sao là yêu cầu phục vụ ăn sáng; quy định đối với hạng 2 sao là phục vụ các bữa ăn trong ngày; quy định đối với hạng 3 sao là bổ sung thời gian phục vụ ăn uống trong ngày và bổ sung yêu cầu về chất lượng món ăn, đồ uống; quy định đối với hạng 4 sao là kéo dài thời gian phục vụ món ăn, đồ uống trong ngày và bổ sung yêu cầu phục vụ ăn sáng tự chọn và phục vụ ăn uống tại buồng ngủ; quy định đối với hạng 5 sao là tăng thời gian phục vụ ăn uống 24/24h, bổ sung đầu bếp chế biến món ăn đặc sản, phục vụ các loại rượu, món ăn đồ uống cao cấp.

Do đặc điểm của tàu thủy lưu trú du lịch là hoạt động trên sông nước, khách không thể ăn uống ở các quán ăn khác bên ngoài, nên tiêu chí về số bữa ăn cần phục vụ của hạng 1 sao yêu cầu nhiều hơn so với hạng 1 sao của tiêu chuẩn Việt Nam về xếp hạng khách sạn. Nhưng tiêu chí yêu cầu tối thiểu phải có đầu bếp chế biến các món ăn đặc sản của tàu thủy lưu trú du lịch hạng 5 sao rất khó vì chỉ phục vụ một số lượng khách nhất định trên tàu.

Như vậy, ***mức độ phục vụ ăn uống trên tàu thủy lưu trú du lịch được quy định như sau:***

2.3.1 Hạng 1 sao:

Phục vụ ăn một ngày ba bữa, các món ăn, đồ uống dễ chế biến.

2.3.2 Hạng 2 sao: Như 1 sao.

2.3.3 Hạng 3 sao: Như 2 sao, thêm:

- Phục vụ ăn uống từ 6 h đến 22 h.
- Phục vụ các món ăn, đồ uống chất lượng tốt.

2.3.4 Hạng 4 sao: Như 3 sao, thêm:

- Phục vụ ăn uống từ 6 h đến 24 h.
- Phục vụ các món ăn, đồ uống chất lượng cao.

- Phục vụ ăn sáng tự chọn.
 - Phục vụ ăn uống tại buồng ngủ.
- 2.3.5 Hạng 5 sao:** Như 4 sao, thêm:
- Phục vụ ăn uống 24/24 h.
 - Phục vụ các loại rượu, món ăn và đồ uống cao cấp.

2.4 Dịch vụ khác

Bên cạnh hai dịch vụ cơ bản là phục vụ buồng và phục vụ ăn uống, cơ sở lưu trú du lịch cần phải có các dịch vụ khác nhằm phục vụ yêu cầu của khách về vui chơi giải trí, thư giãn, chăm sóc sức khỏe và các dịch vụ phục vụ sinh hoạt của khách. Cơ sở lưu trú du lịch hạng càng cao, yêu cầu về số lượng của các dịch vụ này càng nhiều.

Theo Tiêu chuẩn Việt Nam về xếp hạng khách sạn, quy định đối với hạng 1 sao là về những dịch vụ cơ bản như: trực lễ tân, giữ tiền và đồ vật quý, đánh thức khách, chuyển hành lý cho khách từ sảnh lên buồng và ngược lại; quy định đối với hạng 2 sao là bổ sung các dịch vụ: bán hàng lưu niệm, tạp phẩm; quy định đối với hạng 3 sao là bổ sung các dịch vụ: thông tin, đổi ngoại tệ, phục vụ hộp, câu lạc bộ giải trí, giặt là; quy định đối với hạng 4 sao là bổ sung các dịch vụ: cửa hàng mua sắm (thay cho quầy lưu niệm như yêu cầu ở hạng 3 sao), dịch thuật, chăm sóc sức khỏe, bể bơi, giặt khô là hơi lấy ngay, nhận đặt tour, phòng y tế có bác sĩ trực; quy định đối với hạng 5 sao là bổ sung các dịch vụ: chăm sóc sắc đẹp, cắt tóc, xông hơi, xoa bóp, bể bơi cho trẻ em và người lớn riêng, trông giữ trẻ, bar đêm, dịch vụ phục vụ người khuyết tật, tivi bắt được nhiều kênh quốc tế và kênh riêng của khách sạn.

Căn cứ khảo sát thực tế ở các tàu thủy lưu trú du lịch ở Việt Nam và căn cứ Tiêu chuẩn Việt Nam TCVN 4391:2009 Khách sạn - Xếp hạng, yêu cầu về số lượng các loại dịch vụ bổ sung của các hạng của tàu thủy lưu trú du lịch cần đảm bảo tính khả thi, phù hợp với thực tế của tàu thủy lưu trú du lịch ở Việt Nam. Việc đáp ứng đầy đủ các loại dịch vụ như quy định đối với tiêu chuẩn Việt Nam về xếp hạng khách sạn là không phù hợp. Vì vậy, tiêu chí về số lượng và mức độ phục vụ của các loại dịch vụ bổ sung trên tàu thủy lưu trú du lịch cần yêu cầu thấp hơn so với tiêu chí về số lượng và mức độ phục vụ theo tiêu chuẩn Việt Nam về xếp hạng khách sạn, tuy nhiên do đặc thù hoạt động trên sông nước nên có những tiêu chí được đặt ra nhằm áp dụng riêng cho tàu thủy lưu trú du lịch. Để đảm bảo phù hợp với thực tế, tàu thủy lưu trú du lịch cần có những tiêu chí giống và khác so với khách sạn, cụ thể như sau:

Đối với tàu thủy lưu trú du lịch hạng 1 sao, yêu cầu về mức độ phục vụ và số lượng dịch vụ tương tự như hạng 1 sao của Tiêu chuẩn Việt Nam về xếp hạng khách sạn. Ngoài yêu cầu về hai dịch vụ cơ bản là bảo vệ trực 24/24h và dịch vụ đánh thức khách, cần phải bổ sung dịch vụ cứu hộ. Đây là dịch vụ rất cần thiết đối với tất cả các hạng của tàu thủy lưu trú du lịch.

Đối với tàu thủy lưu trú du lịch hạng 2 sao, yêu cầu về số lượng dịch vụ ít hơn so với hạng 2 sao của Tiêu chuẩn Việt Nam về xếp hạng khách sạn, không yêu cầu về dịch vụ bán hàng lưu niệm, tạp hoá như khách sạn hạng 2 sao.

Đối với tàu thủy lưu trú du lịch hạng 3 sao, yêu cầu về số lượng dịch vụ thấp hơn so với hạng 3 sao của Tiêu chuẩn Việt Nam về xếp hạng khách sạn (không yêu cầu về dịch vụ văn phòng, dịch vụ họp, hội thảo, giặt là, thu đổi ngoại tệ, dịch vụ đặt chỗ, mua vé phươg tiện vận chuyển tham quan khác), nhưng lại cần bổ sung dịch vụ: cho thuê dụng cụ thể thao, dụng cụ câu cá, dịch vụ giải trí trong nhà (bóng bàn, bi-a, cờ tướng), tivi bắt được nhiều kênh quốc tế. Trong đó, dịch vụ cho thuê dụng cụ thể thao, câu cá là một đặc thù đối với cơ sở lưu trú du lịch đi động trên sông nước, đồng thời cần bổ sung dịch vụ giải trí và tivi bắt được nhiều kênh quốc tế ở tàu thủy lưu trú du lịch hạng 3 sao nhằm thoả mãn nhu cầu giải trí tại chỗ cho khách (vì khách không thể sử dụng dịch vụ ở các địa điểm khác như đối với cơ sở lưu trú du lịch được xây dựng trên mặt đất).

Đối với tàu thủy lưu trú du lịch hạng 4 sao, yêu cầu về số lượng dịch vụ ít hơn so với hạng 4 sao của Tiêu chuẩn Việt Nam về xếp hạng khách sạn (không yêu cầu tối thiểu về cửa hàng mua sắm, dịch thuật, chăm sóc sức khoẻ, bể bơi, giặt khô là hơi lấy ngay, nhận đặt tour), nhưng cần bổ sung dịch vụ vui chơi giải trí cho khách là biểu diễn ca, múa, nhạc vào các giờ cố định trong ngày (thực tế khảo sát tại các tàu thủy lưu trú du lịch ở Việt Nam cho thấy thường tổ chức biểu diễn văn nghệ phục vụ khách).

Đối với tàu thủy lưu trú du lịch hạng 5 sao, yêu cầu về số lượng dịch vụ ít hơn so với hạng 4 sao của Tiêu chuẩn Việt Nam về xếp hạng khách sạn (không yêu cầu dịch vụ chăm sóc sắc đẹp, cắt tóc thẩm mỹ, bể bơi), tuy nhiên ngoài những dịch vụ cần có như đối với các hạng từ 4 sao trở xuống, tàu thủy lưu trú du lịch cũng cần có những dịch vụ như của khách sạn hạng 5 sao như: dịch vụ dịch thuật, phòng xông hơi, phòng xoa bóp, phòng và dịch vụ trông giữ trẻ, dịch vụ phục vụ người khuyết tật (phòng ngủ, xe đẩy), bar đêm.

Như vậy, **mức độ phục vụ và số lượng các dịch vụ bổ sung khác (ngoài phục vụ buồng và phục vụ ăn uống) trên tàu thủy lưu trú du lịch được quy định như sau:**

2.4.1 Hạng 1 sao:

- Nhân viên điều khiển và vận hành tàu trực 24/24h.
- Đánh thức khách.
- Cứu sinh, cứu hỏa, cứu đắm và sơ cứu.
- Nhận giữ tiền và đồ vật quý.

2.4.2 Hạng 2 sao: Như 1 sao, thêm:

- Chuyển hành lý cho khách.
- Quây lưu niệm và tạp hoá.

2.4.3 Hạng 3 sao: Như 2 sao, thêm:

- Giá để báo, tạp chí tại sảnh đón tiếp.
- Dịch vụ thông tin (máy fax).
- Cho thuê dụng cụ thể thao, dụng cụ câu cá.
- Dịch vụ giải trí (bóng bàn, bi-a, cờ tướng).
- Tivi bắt được nhiều kênh quốc tế.

2.4.4 Hạng 4 sao: Như 3 sao, thêm:

- Dịch vụ văn phòng.
- Dịch vụ y tế.
- Thu, đổi ngoại tệ.
- Biểu diễn ca, múa, nhạc vào các giờ cố định trong ngày.

2.4.5 Hạng 5 sao: Như 4 sao, thêm:

- Dịch vụ dịch thuật.
- Phòng xông hơi.
- Phòng xoa bóp.
- Phòng và dịch vụ trông giữ trẻ.
- Dịch vụ phục vụ người khuyết tật (phòng ngủ, xe đẩy).
- Bar đêm.
- Thanh toán bằng thẻ tín dụng.

Lưu ý: Nếu các dịch vụ yêu cầu nêu trên (ở tất cả các hạng) được bố trí ở khu vực riêng thì cần có phòng vệ sinh công cộng đặt tại khu vực dịch vụ đó.

D. Các tiêu chí đánh giá, xếp hạng nguồn nhân lực quản lý và phục vụ

Cơ sở lưu trú du lịch là nơi phục vụ, đáp ứng nhu cầu nghỉ ngơi, ăn uống, giải trí, thư giãn cho khách trong quá trình đi du lịch. Cơ sở lưu trú du lịch phải thoả mãn mọi nhu cầu chính đáng, thói quen, thị hiếu của các loại khách du lịch đến từ các nước có phong tục tập quán, thị hiếu khác nhau, với mục đích đi du lịch khác nhau, trình độ khác nhau. Bởi vậy, để thoả mãn được nhu cầu của khách, thu hút được khách đến cơ sở lưu trú và tổ chức điều hành kinh doanh lưu trú du lịch đạt hiệu quả, đòi hỏi người quản lý và nhân viên phục vụ phải thành thạo về nghiệp vụ chuyên môn, ngoại ngữ, vi tính (là những yêu cầu cơ bản về trình độ), đồng thời đòi hỏi phải có sức khoẻ phù hợp với công việc được đảm nhiệm để phục vụ tốt các yêu cầu của khách.

Như vậy, có thể thấy chất lượng dịch vụ lưu trú du lịch được đánh giá bởi hai cấu thành, đó là phần cứng và phần mềm. Phần cứng là toàn bộ cơ sở vật chất, trang thiết bị tiện nghi, tiện ích phục vụ và mức độ đảm bảo sẵn sàng phục vụ của các trang thiết bị tiện nghi, các dịch vụ. Phần mềm là yếu tố con người, năng lực vận hành, khả năng xử lý tình huống, chuyên môn nghiệp vụ phục vụ khách của lãnh đạo và đội ngũ cán bộ, nhân viên cơ sở lưu trú du lịch. Điều 64 của Luật Du lịch cũng đã xác định: một trong những

điều kiện để kinh doanh lưu trú du lịch là cơ sở phải bảo đảm yêu cầu tối thiểu về trình độ chuyên môn, ngoại ngữ của người quản lý và nhân viên phục vụ theo tiêu chuẩn xếp hạng tương ứng với mỗi loại hạng. Vì vậy, bên cạnh các tiêu chí về thiết kế, kiến trúc, trang thiết bị tiện nghi, dịch vụ và mức độ sẵn sàng phục vụ, vệ sinh, an ninh, an toàn phục vụ khách, tiêu chí về cán bộ nhân viên là một trong những yêu cầu bắt buộc phải có đối với mỗi cơ sở lưu trú du lịch.

1. Yêu cầu chung

Yêu cầu chung về trình độ, chuyên môn, nghiệp vụ; sức khỏe; trang phục đối với cán bộ và nhân viên phục vụ của tàu thủy lưu trú du lịch cũng tương tự như yêu cầu của khách sạn đã được quy định trong Tiêu chuẩn Việt Nam TCVN 4391:2009 Khách sạn - Xếp hạng về phân loại, xếp hạng cơ sở lưu trú du lịch do Bộ Khoa học và Công nghệ công bố tại Quyết định số 736/2009/QĐ-BKHCN ngày 04 tháng 5 năm 2009 và được áp dụng theo Quyết định số 217/QĐ-TCDL ngày 15 tháng 6 năm 2009 của Tổng cục Du lịch.

Tuy nhiên, đối với tàu thủy lưu trú du lịch, ngoài số lượng cán bộ, nhân viên phục vụ lưu trú và các dịch vụ bổ sung thì còn có cán bộ, nhân viên chuyên về kỹ thuật của tàu, vì vậy tàu thủy lưu trú du lịch cần phải có thêm một nguồn nhân lực khác, đó là thuyền trưởng và thuyền viên. Những đối tượng này phải có chuyên môn, nghiệp vụ theo yêu cầu của Bộ quản lý chuyên ngành về giao thông vận tải. Trường hợp quy mô tàu nhỏ, có thể một người kiêm nhiệm cả nhiệm vụ về kỹ thuật tàu và cả phục vụ dịch vụ lưu trú và các dịch vụ bổ sung khác. Tuy nhiên, trong trường hợp kiêm nhiệm cả về kỹ thuật tàu và phục vụ các dịch vụ thì người được giao kiêm nhiệm phải có chuyên môn, nghiệp vụ cả về kỹ thuật tàu và chuyên môn, kỹ thuật phục vụ lưu trú.

Như vậy, *yêu cầu chung về nguồn nhân lực quản lý và phục vụ của tàu thủy lưu trú du lịch được quy định như sau:*

1.1 Người quản lý và nhân viên các khu vực dịch vụ:

+ Được đào tạo chuyên môn, nghiệp vụ, ngoại ngữ, vi tính (có văn bằng, chứng chỉ) phù hợp với công việc theo quy định của ngành du lịch, phù hợp với chức danh và hạng tàu thủy lưu trú 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 cơ sở y tế có thẩm quyền cấp);

+ Có khả năng bơi lội, cứu sinh, cứu hỏa, cứu đắm và sơ cứu (có giấy chứng nhận bơi lội phổ thông và có giấy chứng nhận qua lớp tập huấn về cứu sinh, cứu hỏa, cứu đắm và sơ cứu do cơ quan có thẩm quyền cấp).

1.2 Người điều khiển, vận hành tàu:

+ Có trình độ chuyên môn, nghiệp vụ (*có văn bằng, chứng chỉ*) và đảm bảo định biên an toàn tối thiểu theo quy định tại Quyết định số 28/2004/QĐ-BGTVT ngày 07 tháng 12 năm 2004 của Bộ trưởng Bộ Giao thông Vận tải quy định phạm vi trách nhiệm của thuyền viên, người lái phương tiện và định biên an toàn tối thiểu trên phương tiện thủy nội địa.

+ Trường hợp người điều khiển, vận hành tàu được bố trí kiêm nhiệm công tác quản lý và phục vụ tại các khu vực dịch vụ thì ngoài việc đáp ứng các yêu cầu về trình độ, chuyên môn nghiệp vụ theo quy định của ngành giao thông vận tải, còn phải đáp ứng các yêu cầu về trình độ nghiệp vụ chuyên môn và ngoại ngữ phù hợp với công việc và hạng tàu theo quy định của ngành du lịch.

+ Có khả năng cứu sinh, cứu hỏa, cứu đắm và sơ cứu (*có giấy chứng nhận qua lớp tập huấn về cứu sinh, cứu hỏa, cứu đắm và sơ cứu do cơ quan có thẩm quyền cấp*).

1.3 Mặc trang phục đúng quy định của tàu, có phù hiệu tên trên áo.

2. Yêu cầu đối với từng hạng

Trình độ chuyên môn, nghiệp vụ, ngoại ngữ của người quản lý của người quản lý, trưởng các bộ phận, nhân viên phục vụ các dịch vụ và yêu cầu cụ thể về trang phục đối với từng hạng của tàu thủy lưu trú du lịch cũng phải đáp ứng yêu cầu như các cơ sở lưu trú du lịch khác, vì vậy quy định về trình độ và trang phục của cán bộ, nhân viên đối với tàu thủy lưu trú du lịch được quy định tương tự như Tiêu chuẩn Việt Nam TCVN 4391:2009 Khách sạn - Xếp hạng (đối với hạng từ 1 đến 5 sao). Tuy nhiên, do tàu thủy lưu trú du lịch có yêu cầu về quy mô nhỏ hơn so với cơ sở lưu trú dạng khách sạn nên một số hạng của tàu thủy lưu trú du lịch yêu cầu cũng thấp hơn so với Tiêu chuẩn Việt Nam TCVN 4391:2009 Khách sạn - Xếp hạng. Cụ thể:

2.1 Trình độ chuyên môn nghiệp vụ, ngoại ngữ

Đối với cơ sở lưu trú du lịch, trình độ chuyên môn nghiệp vụ, ngoại ngữ là một trong những tiêu chí quan trọng, thể hiện được mức độ, trình độ phục vụ và góp phần quan trọng để xác định đẳng cấp của khách sạn.

Tham khảo Tiêu chuẩn Việt Nam TCVN 4391:2009 Khách sạn - Xếp hạng, quy định về trình độ chuyên môn nghiệp vụ, ngoại ngữ đối với khách sạn hạng 1 sao là: người quản lý có chứng chỉ trung cấp du lịch, qua lớp bồi dưỡng về quản lý lưu trú du lịch và một năm kinh nghiệm trong nghề; trưởng các bộ phận có chứng chỉ sơ cấp nghề và một năm kinh nghiệm trong nghề; nhân viên phục vụ qua lớp tập huấn nghiệp vụ, riêng nhân viên lễ tân giao tiếp tốt một ngoại ngữ. Quy định đối với khách sạn hạng 2 sao là: người quản lý và trưởng các bộ phận yêu cầu như khách sạn hạng 1 sao; đối với nhân viên: 20% nhân viên có chứng chỉ nghề và 80% nhân viên còn lại qua

tập huấn. Quy định đối với khách sạn hạng 3 sao là: người quản lý tốt nghiệp cao đẳng du lịch, giao tiếp tốt một ngoại ngữ và hai năm kinh nghiệm trong nghề, trưởng các bộ phận có chứng chỉ trung cấp nghề, giao tiếp tốt một ngoại ngữ (riêng trưởng lễ tân thông thạo một ngoại ngữ), sử dụng tốt vi tính văn phòng và hai năm kinh nghiệm trong nghề, 50% nhân viên có chứng chỉ nghề và 50% nhân viên còn lại qua tập huấn, nhân viên trực tiếp phục vụ khách giao tiếp tốt một ngoại ngữ trong phạm vi nghề, riêng nhân viên lễ tân thông thạo một ngoại ngữ và sử dụng tốt vi tính văn phòng. Quy định đối với khách sạn hạng 4 sao là: người quản lý tốt nghiệp đại học du lịch, thông thạo một ngoại ngữ và bốn năm kinh nghiệm trong nghề; trưởng các bộ phận có chứng chỉ cao đẳng nghề, thông thạo một ngoại ngữ (riêng 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) và ba năm kinh nghiệm trong nghề; đối với nhân viên: 70% nhân viên có chứng chỉ nghề và 30% nhân viên còn lại qua tập huấn và sử dụng được vi tính văn phòng, nhân viên trực tiếp phục vụ khách thông thạo một ngoại ngữ, riêng nhân viên lễ tân thông thạo một ngoại ngữ và giao tiếp tốt một ngoại ngữ khác, sử dụng tốt vi tính văn phòng. Quy định đối với khách sạn hạng 5 sao là: người quản lý tốt nghiệp đại học du lịch, thông thạo một ngoại ngữ và giao tiếp tốt một ngoại ngữ khác, năm năm kinh nghiệm trong nghề; trưởng các bộ phận có chứng chỉ cao đẳng nghề, thông thạo một ngoại ngữ và giao tiếp tốt một ngoại ngữ khác (riêng trưởng lễ tân và trưởng các bộ phận trực tiếp giao dịch với khách thông thạo hai ngoại ngữ) và bốn năm kinh nghiệm trong nghề; đối với nhân viên: 70% nhân viên có chứng chỉ nghề và 30% nhân viên còn lại qua tập huấn và sử dụng được vi tính văn phòng, nhân viên trực tiếp phục vụ khách thông thạo một ngoại ngữ, riêng nhân viên lễ tân thông thạo một ngoại ngữ và giao tiếp tốt một ngoại ngữ khác, sử dụng tốt vi tính văn phòng.

Căn cứ thực tế của tàu thủy lưu trú du lịch ở Quảng Ninh, yêu cầu về trình độ của người quản lý, trưởng các bộ phận và nhân viên phục vụ trên tàu thủy lưu trú du lịch cần điều chỉnh cho phù hợp, cụ thể ***yêu cầu về trình độ chuyên môn, nghiệp vụ của người điều khiển, vận hành tàu và trình độ chuyên môn, nghiệp vụ, ngoại ngữ của người quản lý và nhân viên các khu vực dịch vụ trên tàu thủy lưu trú du lịch được quy định như sau:***

2.1.1 Hạng 1 sao:

2.1.1.1 Trình độ chuyên môn, nghiệp vụ, ngoại ngữ của người quản lý và nhân viên các khu vực dịch vụ:

- Người quản lý điều hành chung các khu vực dịch vụ:
- + 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.
- + Một năm kinh nghiệm trong nghề.

- **Trưởng các khu vực dịch vụ:**
+ Qua lớp tập huấn nghiệp vụ (lễ tân, buồng, bàn, bar, bếp).
+ Khuyến khích biết ngoại ngữ.
+ Trưởng khu vực lễ tân giao tiếp tốt một ngoại ngữ và sử dụng được vi tính văn phòng.

- **Nhân viên phục vụ:** Qua lớp tập huấn nghiệp vụ (trừ trường hợp có văn bằng, chứng chỉ do cơ quan đào tạo có thẩm quyền cấp).

- **Nhân viên trực tiếp phục vụ khách:** Khuyến khích biết ngoại ngữ.

- **Nhân viên lễ tân:** Giao tiếp tốt một ngoại ngữ và sử dụng được vi tính văn phòng.

2.1.1.2 Trình độ chuyên môn, nghiệp vụ của người điều khiển, vận hành tàu:

- Có văn bằng chứng chỉ theo quy định của Bộ Giao thông Vận tải

2.1.2 Hạng 2 sao:

2.1.2.1 Trình độ chuyên môn, nghiệp vụ, ngoại ngữ của người quản lý và nhân viên các khu vực dịch vụ:

- **Người quản lý điều hành chung các khu vực dịch vụ:**

+ Chứng chỉ trung cấp du lịch hoặc chứng chỉ của Hội đồng cấp chứng chỉ nghiệp vụ du lịch Việt Nam (viết tắt là VTCB) 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.

+ Một năm kinh nghiệm trong nghề.

+ Khuyến khích biết ngoại ngữ.

- **Trưởng các khu vực dịch vụ:**

+ Chứng chỉ sơ cấp nghề (lễ tân, buồng, bàn, bar, bếp) hoặc chứng chỉ của VTCB, trường hợp có chứng chỉ sơ cấp nghề khác phải qua lớp bồi dưỡng nghiệp vụ.

+ Khuyến khích biết ngoại ngữ.

+ Một năm kinh nghiệm trong nghề.

+ Trưởng khu vực lễ tân giao tiếp tốt một ngoại ngữ và sử dụng được vi tính văn phòng.

- **Nhân viên phục vụ:**

+ 20% có chứng chỉ nghề hoặc chứng chỉ của VTCB.

+ 80% qua lớp tập huấn nghiệp vụ.

- **Nhân viên trực tiếp phục vụ khách:** Giao tiếp cơ bản một ngoại ngữ trong phạm vi nghề.

- **Nhân viên lễ tân:** Giao tiếp tốt một ngoại ngữ và sử dụng được vi tính văn phòng.

2.1.2.2 Trình độ chuyên môn, nghiệp vụ của người điều khiển, vận hành tàu:

- Có văn bằng chứng chỉ theo quy định của Bộ Giao thông Vận tải

2.1.3 Hạng 3 sao:

2.1.3.1 Trình độ chuyên môn, nghiệp vụ, ngoại ngữ của người quản lý và nhân viên các khu vực dịch vụ:

- Người quản lý điều hành chung các khu vực dịch vụ:
 - + 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.
 - + Hai năm kinh nghiệm trong nghề.
 - + Giao tiếp tốt một ngoại ngữ.
- Trưởng các khu vực dịch vụ:
 - + Chứng chỉ trung cấp nghề (lễ tân, buồng, bàn, bar, bếp) hoặc chứng chỉ của VTCB.
 - + Giao tiếp tốt một ngoại ngữ trong phạm vi nghề.
 - + Một năm kinh nghiệm trong nghề.
 - + Trưởng khu vực lễ tân thông thạo một ngoại ngữ và sử dụng tốt vi tính văn phòng.
- Nhân viên phục vụ:
 - + 50% có chứng chỉ nghề hoặc chứng chỉ của VTCB.
 - + 50% qua lớp tập huấn nghiệp vụ.
- Nhân viên trực tiếp phục vụ khách: Giao tiếp tốt một ngoại ngữ trong phạm vi nghề.
- Nhân viên lễ tân: Thông thạo một ngoại ngữ và sử dụng tốt vi tính văn phòng.

2.1.3.2 Trình độ chuyên môn, nghiệp vụ của người điều khiển, vận hành tàu:

- Có văn bằng chứng chỉ theo quy định của Bộ Giao thông Vận tải

2.1.4 Hạng 4 sao:

2.1.4.1 Trình độ chuyên môn, nghiệp vụ, ngoại ngữ của người quản lý và nhân viên các khu vực dịch vụ:

- Người quản lý điều hành chung các khu vực dịch vụ:
 - + 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.
 - + Bốn năm kinh nghiệm trong nghề.
 - + Thông thạo một ngoại ngữ.
- Trưởng các khu vực dịch vụ:
 - + Chứng chỉ trung cấp nghề (lễ tân, buồng, bàn, bếp) hoặc chứng chỉ của VTCB.
 - + Hai năm kinh nghiệm trong nghề.
 - + Giao tiếp tốt một ngoại ngữ trong phạm vi nghề.
 - + Sử dụng tốt vi tính văn phòng.
 - + Trưởng khu vực lễ tân thông thạo một ngoại ngữ và sử dụng tốt vi tính văn phòng.

- Nhân viên phục vụ:
- + 70% có chứng chỉ nghề hoặc chứng chỉ của VTCB.
- + 30% qua lớp tập huấn nghiệp vụ.
- + Sử dụng được vi tính văn phòng.
- Nhân viên trực tiếp phục vụ khách: Thông thạo một ngoại ngữ.
- Nhân viên lễ tân: Thông thạo một ngoại ngữ và sử dụng tốt vi tính văn phòng.

2.1.4.2 Trình độ chuyên môn, nghiệp vụ của người điều khiển, vận hành tàu:

- Có văn bằng chứng chỉ theo quy định của Bộ Giao thông Vận tải

2.1.5 Hạng 5 sao:

2.1.5.1 Trình độ chuyên môn, nghiệp vụ, ngoại ngữ của người quản lý và nhân viên các khu vực dịch vụ:

- Người quản lý điều hành chung các khu vực dịch vụ:
- + 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.
- + Năm năm kinh nghiệm trong nghề.
- + Thông thạo một ngoại ngữ.
- Trưởng các khu vực dịch vụ:
- + Chứng chỉ cao đẳng nghề (lễ tân, buồng, bàn, bar, bếp) hoặc chứng chỉ của VTCB.
- + Ba năm kinh nghiệm trong nghề.
- + Thông thạo một ngoại ngữ.
- + Sử dụng tốt vi tính văn phòng.
- + Trưởng khu vực lễ tân và trưởng các bộ phận trực tiếp giao dịch với khách thông thạo một ngoại ngữ.

- Nhân viên phục vụ:
- + 70% có chứng chỉ nghề hoặc chứng chỉ của VTCB.
- + 30% qua lớp tập huấn nghiệp vụ.
- + Sử dụng được vi tính văn phòng.
- Nhân viên trực tiếp phục vụ khách: Thông thạo một ngoại ngữ.
- Nhân viên lễ tân: Thông thạo một ngoại ngữ và giao tiếp tốt một ngoại ngữ khác, sử dụng tốt vi tính văn phòng.

2.1.5.2 Trình độ chuyên môn, nghiệp vụ của người điều khiển, vận hành tàu:

- Có văn bằng chứng chỉ theo quy định của Bộ Giao thông Vận tải

2.2 Trang phục

Trang phục phục vụ của đội ngũ cán bộ quản lý, nhân viên phục vụ là một thành phần không thể thiếu, thể hiện sự văn minh, lịch sự của một cơ sở lưu trú du lịch khi đón tiếp và phục vụ khách. Mỗi bộ phận dịch vụ, mỗi vị trí

trong cơ sở sẽ có quy định về trang phục khác nhau. Thông qua đó giúp khách nhận biết vị trí, chức danh của người quản lý hoặc nhân viên phục vụ để có thể đề nghị được giải quyết các nhu cầu hoặc được phục vụ một cách chính xác. Trong thực tế, tùy theo khí hậu của từng vùng miền, các cơ sở lưu trú có quy định cụ thể về chất liệu, kiểu dáng trang phục cho từng mùa cho phù hợp, đồng thời mỗi cơ sở cũng có thể quy định thêm về trang phục riêng cho những ngày lễ, tết hoặc phục vụ cho bữa tiệc của khách VIP. Cũng giống như các tiêu chí về thiết kế kiến trúc, trang thiết bị tiện nghi, dịch vụ và trình độ của đội ngũ nhân viên, đối với cơ sở có thứ hạng càng cao thì yêu cầu về mức độ trang phục của người quản lý, nhân viên phục vụ (về chất liệu, kiểu dáng) cũng tăng lên tương ứng để đảm bảo sự tương xứng, đồng bộ với các yêu cầu khác.

Căn cứ thực tế khảo sát tại các tàu thủy lưu trú du lịch ở Việt Nam và căn cứ các yêu cầu về trang phục tại Tiêu chuẩn Việt Nam TCVN 4391:2009 Khách sạn - Xếp hạng quy định cho thấy cần quy định về trang phục của người quản lý, nhân viên phục vụ của các hạng tàu thủy lưu trú du lịch cũng tương tự như yêu cầu đối với Tiêu chuẩn xếp hạng khách sạn Việt Nam. Theo đó, tàu thủy lưu trú du lịch từ 3 sao trở lên có yêu cầu cao hơn khách sạn từ 2 sao trở xuống.

Như vậy, ***yêu cầu về trang phục của người quản lý và nhân viên phục vụ của tàu thủy lưu trú du lịch được quy định như sau:***

2.2.1 Hạng 1 sao: Thực hiện như yêu cầu chung.

2.2.2 Hạng 2 sao: Như 1 sao.

2.2.3 Hạng 3 sao: Như 2 sao, thêm:

- Kiểu dáng phù hợp với chức danh và vị trí công việc.
- Màu sắc hài hoà.

2.2.4 Hạng 4 sao: Như 3 sao, thêm:

- Chất liệu tốt, kiểu dáng đẹp, phù hợp với môi trường và tạo phong cách riêng.

2.2.5 Hạng 5 sao: Như 4 sao.

E. Các tiêu chí đánh giá, xếp hạng hoạt động bảo vệ môi trường, an ninh, an toàn, phòng chống cháy nổ và vệ sinh an toàn thực phẩm

Việc thực hiện các quy định về bảo vệ môi trường, an ninh an toàn và phòng chống cháy nổ là những yêu cầu bắt buộc mà mỗi cơ sở lưu trú du lịch phải thực hiện. Đây là yêu cầu của các ngành hữu quan và cũng đã được đưa thành một tiêu chí trong tiêu chuẩn xếp hạng các loại hình cơ sở lưu trú du lịch, trong đó có khách sạn nổi. Tàu thủy lưu trú du lịch cũng là một dạng cơ sở lưu trú du lịch nên cũng phải thực hiện các quy định nêu trên. Tuy nhiên, do tính chất di chuyển trên sông nước nên việc áp dụng các quy định về bảo vệ môi trường, an ninh an toàn và phòng chống cháy nổ cũng cần đảm bảo phù

hợp với đặc điểm này. Các tiêu chí đánh giá, xếp hạng hoạt động bảo vệ môi trường, an ninh, an toàn, phòng chống cháy nổ và vệ sinh an toàn thực phẩm trên tàu thủy lưu trú du lịch bao gồm các yêu cầu chung và yêu cầu cụ thể đối với từng hạng như sau:

1. Yêu cầu chung:

Yêu cầu chung về hoạt động bảo vệ môi trường, an ninh, an toàn, phòng chống cháy nổ và vệ sinh an toàn thực phẩm của tàu thủy lưu trú du lịch cũng tương tự như yêu cầu của khách sạn đã được quy định trong Tiêu chuẩn Việt Nam TCVN 4391:2009 Khách sạn - Xếp hạng về phân loại, xếp hạng cơ sở lưu trú du lịch do Bộ Khoa học và Công nghệ công bố tại Quyết định số 736/2009/QĐ-BKHCN ngày 04 tháng 5 năm 2009 và được áp dụng theo Quyết định số 217/QĐ-TCDL ngày 15 tháng 6 năm 2009 của Tổng cục Du lịch, đồng thời phải có các trang thiết bị về bảo vệ môi trường đã được quy định tại phần các tiêu chí đánh giá, xếp hạng về trang thiết bị tiện nghi.

Như vậy, yêu cầu chung đối với tàu thủy lưu trú du lịch được quy định như sau: 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 (có các loại giấy chứng nhận do cơ quan có thẩm quyền cấp: Giấy chứng nhận đủ điều kiện an toàn về phòng cháy chữa cháy; Giấy chứng nhận đủ điều kiện về an ninh, trật tự; Giấy chứng nhận an toàn vệ sinh thực phẩm; Bản Cam kết bảo vệ môi trường).

2. Yêu cầu đối với từng hạng:

Cũng giống như yêu cầu chung, yêu cầu về bảo vệ môi trường, an ninh, an toàn, phòng chống cháy nổ và chất lượng vệ sinh an toàn thực phẩm của tàu thủy lưu trú du lịch cũng phải đáp ứng yêu cầu như các cơ sở lưu trú du lịch khác, vì vậy 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 tàu thủy lưu trú du lịch cũng được quy định tương tự như Tiêu chuẩn Việt Nam TCVN 4391:2009 Khách sạn - Xếp hạng và các tiêu chuẩn xếp hạng các cơ sở lưu trú du lịch khác. Theo đó, tàu thủy lưu trú du lịch phải thực hiện tốt các yêu cầu của ngành du lịch và các ngành hữu quan về bảo vệ môi trường về đảm bảo an ninh, an toàn, phòng chống cháy nổ và vệ sinh an toàn thực phẩm.

Hoạt động bảo vệ môi trường, về đảm bảo an ninh, an toàn, phòng chống cháy nổ và vệ sinh an toàn thực phẩm của các hạng tàu thủy lưu trú du lịch được quy định như sau:

2.1 Bảo vệ môi trường:

- Cơ sở lưu trú nói chung và tàu thủy lưu trú du lịch nói riêng phải thực hiện theo các quy định của nhà nước và văn bản hướng dẫn của ngành Tài nguyên môi trường về bảo vệ môi trường, trong đó có các văn bản chính sau:

+ Luật Bảo vệ Môi trường 2005.

+ Nghị định số 80/2006/NĐ-CP ngày 09 tháng 8 năm 2006 về việc quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Bảo vệ Môi trường.

+ Nghị định số 21/2008/NĐ-CP ngày 28 tháng 02 năm 2008 về sửa đổi, bổ sung Nghị định số 80/2006/NĐ-CP ngày 09 tháng 8 năm 2006 về việc quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Bảo vệ Môi trường.

+ Thông tư số 08/2006/TT-BTNMT của Bộ Tài nguyên Môi trường hướng dẫn về đánh giá môi trường chiến lược, đánh giá tác động môi trường và cam kết bảo vệ môi trường.

+ Quyết định số 02/2003/QĐ-BTNMT ngày 29 tháng 7 năm 2003 của Bộ trưởng Bộ Tài nguyên và Môi trường ban hành Quy chế Bảo vệ môi trường trong lĩnh vực du lịch.

+ Chỉ thị số 07/CT-TTg ngày 30 tháng 3 năm 2000 của Thủ tướng Chính phủ về việc lập lại trật tự vệ sinh, an ninh, an toàn cho khách du lịch tại các điểm tham quan.

- Nội dung cơ bản về bảo vệ môi trường đối với cơ sở lưu trú du lịch đó là: Các cơ sở lưu trú du lịch có quy mô từ 50 buồng trở lên phải lập báo cáo đánh giá tác động môi trường và các cơ sở lưu trú du lịch có quy mô từ 49 buồng trở xuống phải có cam kết bảo vệ môi trường, trên cơ sở đó đưa ra các biện pháp phù hợp để bảo vệ môi trường trong quá trình hoạt động.

- Yêu cầu cơ bản về bảo vệ môi trường đối với cơ sở lưu trú du lịch được quy định như sau:

Giữ cho môi trường trong lành, sạch đẹp; phòng ngừa, hạn chế tác động xấu đối với môi trường, ứng phó sự cố môi trường; khắc phục ô nhiễm, suy thoái, phục hồi và cải thiện môi trường; khai thác, sử dụng hợp lý và tiết kiệm tài nguyên thiên nhiên; bảo vệ đa dạng sinh học nhằm đảm bảo tiêu chuẩn môi trường cho phép (đó là giới hạn cho phép của các thông số về chất lượng môi trường xung quanh, về hàm lượng của chất gây ô nhiễm trong chất thải được cơ quan nhà nước có thẩm quyền quy định làm căn cứ để quản lý và bảo vệ môi trường).

- Ngoài việc thực hiện các yêu cầu chung về bảo vệ môi trường như đã nêu, tàu thủy lưu trú du lịch phải thực hiện các quy định của ngành giao thông vận tải quy định về bảo vệ môi trường đối với phương tiện thủy nội địa. Cụ thể, tàu thủy lưu trú du lịch phải có các thiết bị ngăn ngừa ô nhiễm môi trường đảm bảo theo “Quy phạm ngăn ngừa ô nhiễm do phương tiện thủy nội địa” ban hành kèm theo Quyết định số 50/2006/QĐ-BGTVT ngày 28/12/2006 của Bộ Giao thông Vận tải (nội dung này đã được đề cập đến tại các tiêu chí đánh giá, xếp hạng trang thiết bị, tiện nghi của tàu thủy lưu trú du lịch) và thực hiện Quy phạm ngăn ngừa ô nhiễm do tàu sông 22 TCN 264-2000. Theo đó, một số quy định về tiêu chuẩn bảo vệ môi trường và kiểm soát phòng chống ô nhiễm cần lưu ý:

Hệ động lực của phương tiện phải có trang thiết bị chống ồn để tiếng ồn không vượt quá tiêu chuẩn cho phép khi vận hành trong điều kiện bình thường.

Độ rung lắc của phương tiện do cộng hưởng tần số của hệ động lực và bước sóng không vượt quá quy định của hồ sơ thiết kế phương tiện.

Nồng độ khí xả của hệ động lực phương tiện không được vượt quá quy định theo quy phạm đăng kiểm.

Chủ phương tiện và khách du lịch không được vứt, đổ rác thải sinh hoạt xuống sông, biển; Phương tiện phải có thiết bị chứa rác có nắp đậy đảm bảo tính thẩm mỹ vệ sinh, dung tích không thấp hơn 1 cm³/người và được bố trí ở những nơi thuận lợi cho việc bỏ rác của khách.

Phương tiện phải có khu vực vệ sinh dành riêng cho khách du lịch đảm bảo tiêu chuẩn mỹ quan và vệ sinh môi trường. Các phương tiện đày kính, hoạt động lặn hoặc chở khách du lịch ra vào các khu vực bảo tồn biển phải có phòng vệ sinh với khép kín chứa và xử lý bằng công nghệ vi sinh.

Tất cả các chất thải lỏng, rắn, cặn dầu, dầu thải và các chất độc hại khác phát sinh trong quá trình hoạt động phải có thiết bị chuyên dùng để chứa, xử lý (hầm, khoang, thùng). Phương tiện không được thải nước dằn tàu, nước làm mát máy có nồng độ dầu vượt quá tiêu chuẩn môi trường ra sông, biển.

Chủ tàu phải đăng ký nơi đổ chất thải tại các cảng, bến, khu neo đậu tàu thuyền và chỉ được chuyển giao chất thải cho tổ chức, cá nhân đã được cấp phép thu gom chất thải từ hoạt động giao thông đường thủy.

Cũng giống như các cơ sở lưu trú du lịch khác, yêu cầu về bảo vệ môi trường của tàu thủy lưu trú du lịch chia hai cấp độ khác nhau: đối với tàu thủy lưu trú du lịch từ 2 sao trở xuống thực hiện như yêu cầu chung, đối với tàu thủy lưu trú du lịch từ 3 sao trở lên ngoài việc thực hiện theo yêu cầu chung cần bổ sung kế hoạch bảo vệ môi trường và thực hiện việc phân loại, quản lý rác thải.

Căn cứ các quy định chung về bảo vệ môi trường đối với cơ sở lưu trú du lịch và các quy định riêng về bảo vệ môi trường đối với các phương tiện thủy nội địa, **tàu thủy lưu trú du lịch phải đảm bảo các yêu cầu về bảo vệ môi trường như sau:**

2.1.1 Hạng 1 sao: Thực hiện theo yêu cầu chung.

2.1.2 Hạng 2 sao: Như 1 sao.

2.1.3 Hạng 3 sao: Như 2 sao, thêm:

- Có kế hoạch bảo vệ môi trường.
- Thực hiện các biện pháp phân loại và quản lý chất thải.

2.1.4 Hạng 4 sao: Như 3 sao.

2.1.5 Hạng 5 sao: Như 4 sao, thêm:

- Thực hiện kiểm toán xanh (kiểm toán về hiệu quả của các hoạt động quản lý, bảo vệ môi trường của tàu).

2.2 An ninh, an toàn, phòng chống cháy nổ và vệ sinh an toàn thực phẩm:

Đối với các yêu cầu về an ninh, an toàn, phòng chống cháy nổ và vệ sinh an toàn thực phẩm thì tất cả các hạng của tàu thủy lưu trú du lịch đều phải thực hiện giống nhau, không có sự phân biệt giữa các hạng. Vì đây là quy định của các ngành hữu quan, được áp dụng chung cho tất cả các loại hình cơ sở lưu trú.

Như vậy, tàu thủy lưu trú du lịch từ hạng 1 sao đến hạng 5 sao đều phải thực hiện tốt các yêu cầu nhằm bảo đảm về an ninh, an toàn, phòng chống cháy nổ theo quy định. Cụ thể:

a) Về an ninh, trật tự:

- Thực hiện theo các quy định của nhà nước và văn bản hướng dẫn của ngành Công an, trong đó có các văn bản chính sau:

+ Nghị định số 08/2001/NĐ-CP ngày 22 tháng 02 năm 2001 của Chính phủ quy định về điều kiện an ninh, trật tự đối với một số ngành, nghề kinh doanh có điều kiện.

+ Thông tư số 02/2001/TT-BCA ngày 04 tháng 5 năm 2001 của Bộ Công an hướng dẫn thi hành Nghị định số 08/2001/NĐ-CP ngày 22 tháng 02 năm 2001 của Bộ Công an hướng dẫn thi hành Nghị định số 08/2001/NĐ-CP ngày 22 tháng 2 năm 2001 của Chính phủ quy định về điều kiện an ninh, trật tự đối với một số ngành, nghề kinh doanh có điều kiện.

- Nội dung cơ bản về quản lý an ninh, trật tự đối với cơ sở lưu trú du lịch đó là: những cơ sở lưu trú du lịch cao trên 10 tầng phải có “Giấy xác nhận đủ điều kiện về an ninh, trật tự”. Những cơ sở lưu trú du lịch từ 10 tầng trở xuống đều phải có “Bản cam kết thực hiện các quy định, điều kiện về an ninh, trật tự”.

- Các điều kiện cụ thể về an ninh, trật tự được quy định như sau:

+ Điều kiện của chủ thể kinh doanh:

Đối với người đứng đầu cơ sở làm ngành, nghề kinh doanh có điều kiện về an ninh, trật tự (Giám đốc hoặc người đại diện theo pháp luật đối với doanh nghiệp nhà nước, doanh nghiệp của tổ chức chính trị, xã hội, Giám đốc hoặc Tổng giám đốc doanh nghiệp có vốn đầu tư nước ngoài, công ty trách nhiệm hữu hạn, công ty cổ phần, Giám đốc doanh nghiệp tư nhân, Giám đốc đơn vị thành viên, Trưởng chi nhánh của doanh nghiệp, Trưởng đại lý, chủ nhiệm hợp tác xã, tổ hợp tác và chủ hộ kinh doanh cá thể) trong bản khai lý lịch phải khai đủ, khai đúng, không che giấu, không khai man và phải có chứng thực của Ủy ban nhân dân cấp phường hoặc cơ quan quản lý trực tiếp và không thuộc một trong các trường hợp sau đây:

Người chưa thành niên, người bị hạn chế hoặc mất năng lực hành vi dân sự.

Người bị khởi tố hình sự mà cơ quan tiến hành tố tụng đang điều tra, truy tố, xét xử.

Người đang bị tòa án cấm đảm nhiệm chức vụ, cấm hành nghề có liên quan đến ngành, nghề kinh doanh có điều kiện về an ninh, trật tự; cấm cư trú,

người đang chấp hành hình phạt tù, cải tạo không giam giữ, đang bị quản chế hoặc đang chấp hành một trong các biện pháp xử lý hành chính khác: Giáo dục tại xã, phường, thị trấn; đưa vào cơ sở giáo dục, cơ sở chữa bệnh hoặc đang bị quản chế hành chính.

Người có tiền án mà chưa được xoá án tích về các tội xâm phạm an ninh quốc gia, tội đặc biệt nghiêm trọng là những tội có hình phạt từ 15 năm tù trở lên quy định tại Điều 8 Bộ Luật hình sự - 1999, hoặc các tội khác có liên quan trực tiếp đến ngành, nghề kinh doanh có điều kiện về an ninh trật tự mà người đó đang xin kinh doanh như các tội: Chứa chấp, môi giới mại dâm; buôn bán, vận chuyển, tàng trữ, sử dụng vũ khí, vật liệu nổ trái phép; tội làm giả con dấu, tài liệu của cơ quan, tổ chức; tội lừa dối khách hàng, cho vay nặng lãi, chứa chấp hoặc tiêu thụ tài sản do người khác phạm tội mà có.

+ Điều kiện về cơ sở kinh doanh:

Phải đảm bảo các điều kiện quy định về an toàn phòng cháy chữa cháy, phòng nổ, phòng độc và vệ sinh môi trường; đảm bảo về điều kiện trật tự an toàn công cộng.

- Trách nhiệm của tổ chức, cá nhân làm ngành, nghề kinh doanh có điều kiện:

+ Tổ chức, cá nhân làm ngành, nghề kinh doanh có điều kiện sau khi được cấp "Giấy xác nhận đủ điều kiện về an ninh, trật tự" hoặc đã nộp "Bản cam kết thực hiện các quy định, điều kiện về an ninh, trật tự để làm ngành nghề kinh doanh có điều kiện" phải chấp hành đầy đủ các quy định sau:

Phải thông báo bằng văn bản cho Công an xã; phường, thị trấn nơi cơ sở sản xuất, kinh doanh ít nhất là 03 ngày trước khi chính thức hoạt động.

Định kỳ hàng tháng phải báo cáo tình hình chấp hành các điều kiện về an ninh, trật tự của cơ sở cho cơ quan Công an đã cấp "Giấy xác nhận đủ điều kiện về an ninh, trật tự" hoặc cơ quan Công an nơi đã nộp bản cam kết. Trường hợp đột xuất có những vụ, việc nghiêm trọng hoặc nghi vấn có liên quan đến an ninh, trật tự thì phải báo ngay cho cơ quan Công an nơi gần nhất để giải quyết, đồng thời báo cho cơ quan Công an nơi cấp "Giấy xác nhận đủ điều kiện về an ninh, trật tự" hoặc đã nộp Bản cam kết biết.

Không được chứa chấp, tiêu thụ tài sản do người khác phạm tội mà có, hoặc có hành vi vi phạm pháp luật khác.

Có trách nhiệm phối hợp và tạo điều kiện thuận lợi cho cơ quan Công an thực hiện công tác, hướng dẫn, kiểm tra về an ninh, trật tự.

Chấp hành việc hướng dẫn và kiểm tra về an ninh, trật tự của cơ quan Công an có thẩm quyền.

Khi có thay đổi địa điểm, quy mô, người đứng đầu cơ sở kinh doanh, trong thời gian 10 ngày phải thông báo bằng văn bản cho cơ quan Công an nơi đã cấp "Giấy xác nhận đủ điều kiện về an ninh, trật tự" hoặc đã nộp Bản cam kết biết.

Có phương án bảo vệ an ninh, trật tự, chữa cháy, cứu người, tài sản khi có các sự cố xảy ra.

+ Ngoài các quy định chung nêu trên, từng ngành, nghề cụ thể phải thực hiện các quy định về an ninh, trật tự sau đây:

Dịch vụ cho thuê lưu trú:

Có sổ đăng ký khách tạm trú và phải ghi đầy đủ các cột mục trong sổ.

Có nội quy bảo vệ của cơ sở niêm yết nơi dễ thấy, nội quy hướng dẫn khách hàng.

Có người thường trực tiếp nhận hướng dẫn khách nghỉ.

Thực hiện việc vào sổ trước khi khách vào phòng nghỉ và trình báo tạm trú với cơ quan Công an phường, xã, thị trấn sở tại trước 23 giờ trong ngày; sau 23 giờ nếu có khách vẫn phải vào sổ và trình báo vào hôm sau (kể cả khách nghỉ theo giờ).

Trường hợp khách mang theo vũ khí, súng săn, công cụ hỗ trợ phải yêu cầu khách xuất trình giấy phép sử dụng và phải gửi cơ sở cất giữ.

Khách đến nghỉ phải có Giấy chứng minh nhân dân, hoặc giấy tờ tùy thân khác có dán ảnh, đóng dấu nổi hoặc dấu giáp lai (đối với người Việt Nam); Hộ chiếu, Giấy thông hành xuất nhập cảnh (đối với người nước ngoài, người Việt Nam định cư ở nước ngoài).

Phải bố trí phòng nghỉ nam riêng, nữ riêng (trừ trường hợp là gia đình, vợ chồng).

Nghiêm cấm việc lợi dụng cơ sở để làm nơi sử dụng, tàng trữ, mua bán, vận chuyển ma túy; đánh bạc; chứa chấp, môi giới mại dâm; chứa chấp tội phạm và các hành vi vi phạm pháp luật khác.

Dịch vụ karaoke:

Phải có diện tích phòng, ánh sáng, âm lượng không ảnh hưởng đến sự yên tĩnh chung theo đúng quy định tại Nghị định 87/CP ngày 12/12/1995 "Về tăng cường quản lý các hoạt động văn hoá và dịch vụ văn hoá đẩy mạnh bài trừ một số tệ nạn xã hội nghiêm trọng".

Cửa phòng phải có kính phía ngoài có thể quan sát vào được.

Sử dụng các bài hát không bị các cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền cấm.

Không được lợi dụng địa điểm để làm nơi tổ chức, môi giới, dẫn dắt hoạt động mại dâm, ma túy, cờ bạc và các hoạt động trái pháp luật khác.

Dịch vụ vũ trường:

Phải có diện tích, ánh sáng, âm lượng theo đúng quy định và không ảnh hưởng đến sự yên tĩnh chung và theo đúng quy định tại Nghị định 103/2009/NĐ-CP ngày 06/11/2009 ban hành Quy chế hoạt động văn hóa và kinh doanh dịch vụ văn hóa công cộng.

Chỉ được phép hoạt động đúng thời gian ghi trong giấy phép của cơ quan văn hoá thông tin.

Sử dụng băng, đĩa nhạc, băng đĩa hình không bị cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền cấm.

Nếu có ca sĩ, diễn viên biểu diễn phải tuân thủ quy định của pháp luật Không được lợi dụng địa điểm để làm nơi tổ chức, môi giới, dẫn dắt mại dâm, ma túy cờ bạc và các hoạt động phạm pháp khác.

Dịch vụ xoa bóp (massage):

Có bản hướng dẫn khách vào xông hơi.

Có nơi xông hơi đảm bảo kỹ thuật.

Phòng xoa bóp đúng kích thước, tiêu chuẩn, (diện tích 4m², cao 2,5m).

Có phòng nam riêng, phòng nữ riêng được đánh số thứ tự.

Phòng xoa bóp phải thoáng mát, đủ ánh sáng, đảm bảo vệ sinh.

Cửa ra vào phần trên có kính trắng, trống 30 cm phía dưới.

Giường xoa bóp đúng kích thước, rộng 0,8m x cao 0,8m, dài 2 in.

Có dụng cụ và thuốc cấp cứu tại các phòng.

Nhân viên xoa bóp mặc trang phục kín đáo, có biển hiệu ghi họ tên và ảnh cỡ 4x6.

Phải có nhân viên y tế thường xuyên có mặt trong thời gian hoạt động dịch vụ xông hơi và xoa bóp.

Ngoài ra phải thực hiện theo hướng dẫn tại Thông tư số 11/2001/TT-BYT ngày 6 tháng 6 năm 2001 của Bộ Y tế hướng dẫn điều kiện hành nghề dịch vụ xoa bóp.

b) Về phòng cháy, chữa cháy:

- Thực hiện theo các quy định của nhà nước và văn bản hướng dẫn của ngành Công an, trong đó có các văn bản chính sau:

+ Luật Phòng cháy và chữa cháy ngày 29 tháng 6 năm 2001.

+ Nghị định số 35/2003/NĐ-CP ngày 04 tháng 4 năm 2003 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Phòng cháy và chữa cháy.

+ Thông tư số 04/2004/TT-BCA ngày 30 tháng 4 năm 2004 của Bộ Công an hướng dẫn thi hành Nghị định số 35/2003/NĐ-CP ngày 04 tháng 4 năm 2003 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Phòng cháy và chữa cháy.

- Nội dung cơ bản về phòng cháy, chữa cháy đối với cơ sở lưu trú du lịch đó là: các cơ sở lưu trú có chiều cao từ 7 tầng trở lên phải được Cục Cảnh sát phòng cháy và chữa cháy hoặc Phòng Cảnh sát phòng cháy và chữa cháy Công an cấp tỉnh cấp "Giấy chứng nhận đủ điều kiện về phòng cháy và chữa cháy" trước khi đi vào hoạt động. Các cơ sở lưu trú du lịch có chiều cao từ 6 tầng trở xuống phải được tổ chức thực hiện và duy trì các điều kiện an toàn về phòng cháy và chữa cháy trong suốt quá trình hoạt động.

- Điều kiện an toàn về phòng cháy và chữa cháy đối với cơ sở được quy định như sau:

+ Cơ sở được bố trí trên một phạm vi nhất định, có người quản lý, hoạt động và cần thiết có phương án phòng cháy và chữa cháy độc lập phải bảo đảm các điều kiện an toàn về phòng cháy và chữa cháy sau đây:

Có quy định, nội quy, biển cấm, biển báo, sơ đồ hoặc biển chỉ dẫn về phòng cháy và chữa cháy, thoát nạn phù hợp với đặc điểm và tính chất hoạt động của cơ sở;

Có quy định và phân công chức trách, nhiệm vụ phòng cháy và chữa cháy trong cơ sở;

Có văn bản đã thẩm duyệt về phòng cháy và chữa cháy đối với công trình thuộc diện phải thiết kế và thẩm duyệt về phòng cháy và chữa cháy;

Hệ thống điện, thiết bị sử dụng điện, hệ thống chống sét, nơi sử dụng lửa, phát sinh nhiệt phải bảo đảm an toàn về phòng cháy và chữa cháy;

Có quy trình kỹ thuật an toàn về phòng cháy và chữa cháy phù hợp với điều kiện sản xuất, kinh doanh, dịch vụ;

Có lực lượng phòng cháy và chữa cháy cơ sở được tổ chức huấn luyện nghiệp vụ phòng cháy và chữa cháy và tổ chức thường trực sẵn sàng chữa cháy đáp ứng yêu cầu chữa cháy tại chỗ; có phương án chữa cháy, thoát nạn và đã được cấp có thẩm quyền phê duyệt;

Có hệ thống báo cháy, chữa cháy, ngăn cháy, phương tiện phòng cháy và chữa cháy khác, phương tiện cứu người phù hợp với tính chất, đặc điểm của cơ sở, bảo đảm về số lượng, chất lượng và hoạt động theo quy định của Bộ Công an và các tiêu chuẩn về phòng cháy và chữa cháy; có hệ thống giao thông, cấp nước, thông tin liên lạc phục vụ chữa cháy tại cơ sở theo quy định;

Có hồ sơ quản lý, theo dõi hoạt động phòng cháy và chữa cháy theo quy định.

+ Đối với cơ sở khác thì thực hiện điều kiện an toàn về phòng cháy và chữa cháy quy định tại khoản 1 nêu trên phù hợp với quy mô, tính chất hoạt động của cơ sở đó.

c) Về vệ sinh an toàn thực phẩm:

- Thực hiện theo các quy định của nhà nước và văn bản hướng dẫn của ngành Y tế, trong đó có các văn bản chính sau:

+ Pháp lệnh vệ sinh an toàn thực phẩm số 12/2003/PL-UBTVQH của Ủy ban Thường vụ Quốc hội thông qua ngày 26 tháng 7 năm 2003.

+ Nghị định số 163/2004/NĐ-CP ngày 07 tháng 9 năm 2004 của Chính phủ hướng dẫn một số điều của Pháp lệnh vệ sinh an toàn thực phẩm.

+ Thông tư liên tịch số 16/2005/TTLT-BYT-BCN ngày 20 tháng 5 năm 2005 hướng dẫn, phân công, phối hợp thực hiện chức năng quản lý nhà nước về vệ sinh an toàn thực phẩm.

- Nội dung cơ bản về vệ sinh thực phẩm đối với cơ sở lưu trú du lịch đó là: các cơ sở lưu trú du lịch có kinh doanh dịch vụ ăn uống phải đảm bảo các điều kiện quy định về vệ sinh an toàn thực phẩm và phải được cơ quan có thẩm quyền cấp “Giấy chứng nhận đủ điều kiện vệ sinh an toàn thực phẩm”.

- Điều kiện đảm bảo về vệ sinh an toàn thực phẩm được quy định như sau:

+ Điều kiện về cơ sở gồm:
Địa điểm, môi trường.
Yêu cầu thiết kế, bố trí nhà xưởng.
Kết cấu nhà xưởng.
Hệ thống cung cấp nước.
Hệ thống cung cấp nước đá.
Hệ thống cung cấp hơi nước.
Khí nén.
Hệ thống xử lý chất thải.
Phòng thay bảo hộ lao động.
Nhà vệ sinh.

+ Điều kiện về trang thiết bị, dụng cụ gồm:
Phương tiện rửa và khử trùng tay.
Nước sát trùng.

Thiết bị phòng chống côn trùng, động vật gây hại.

Thiết bị, dụng cụ giám sát chất lượng.

Thiết bị, dụng cụ chế biến, bao gói, bảo quản, vận chuyển.

(Hai phần trên được thể hiện qua Bản thuyết minh về cơ sở vật chất, trang thiết bị, dụng cụ bảo đảm điều kiện vệ sinh an toàn thực phẩm theo quy định của cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền).

+ Điều kiện về con người, gồm:

Sức khỏe của người sản xuất, kinh doanh thực phẩm (được thể hiện qua Giấy chứng nhận đủ điều kiện sức khỏe của chủ cơ sở và của người trực tiếp sản xuất, kinh doanh thực phẩm theo quy định của Bộ Y tế).

Kiến thức, thực hành vệ sinh an toàn thực phẩm của người sản xuất, kinh doanh thực phẩm (được thể hiện qua Giấy chứng nhận đã được tập huấn kiến thức về vệ sinh an toàn thực phẩm của chủ cơ sở và của người trực tiếp sản xuất, kinh doanh thực phẩm theo quy định của cơ quan nhà nước có thẩm quyền).

Ngoài ra, phải có Bản cam kết bảo đảm vệ sinh an toàn thực phẩm đối với nguyên liệu thực phẩm và sản phẩm thực phẩm do cơ sở sản xuất, kinh doanh.

Như vậy, tàu thủy lưu trú du lịch là một loại cơ sở lưu trú du lịch hoạt động trên sông nước phải thực hiện các nội dung phù hợp với đặc điểm của cơ sở cơ sở lưu trú du lịch như các quy định nêu trên, cụ thể **yêu cầu về an ninh, an toàn, phòng chống cháy nổ và vệ sinh an toàn thực phẩm của tàu thủy lưu trú du lịch được quy định giống nhau và theo quy định trong yêu cầu chung.**

V. Phương pháp đánh giá, cho điểm

Tàu thủy lưu trú du lịch được đánh giá, cho điểm dựa trên các tiêu chí của từng hạng (quy định tại Phụ lục B Phương pháp đánh giá xếp hạng tàu thủy lưu trú du lịch) đối chiếu với thực tế tại thời điểm đánh giá.

Có hai mức đánh giá cho mỗi tiêu chí là điểm 0 và điểm 1. Tiêu chí được chấm điểm 1 khi đảm bảo các yêu cầu quy định; tiêu chí được chấm điểm 0 khi không có, hoặc có nhưng chưa đảm bảo yêu cầu về chất lượng đối với hạng tương ứng.

Biểu điểm đánh giá, xếp hạng tàu thủy lưu trú du lịch được chia làm 2 cột chính, một cột dành cho chủ tàu tự đánh giá để đề nghị hạng, cột còn lại dành cho cán bộ của cơ quan có thẩm quyền đánh giá, kết luận.

Căn cứ vào tổng số các tiêu chí đã được xác định (theo Phụ lục B của Tiêu chuẩn quốc gia), tổng điểm tối thiểu đối với từng hạng tàu thủy lưu trú du lịch như sau:

- Hạng 1 sao: 95% các tiêu chí trong tổng số các tiêu chí yêu cầu đạt điểm 1, tức là đạt 98 điểm.
- Hạng 2 sao: 95% các tiêu chí trong tổng số các tiêu chí yêu cầu đạt điểm 1, tức là đạt 124 điểm.
- Hạng 3 sao: 95% các tiêu chí trong tổng số các tiêu chí yêu cầu đạt điểm 1, tức là đạt 167 điểm.
- Hạng 4 sao: 95% các tiêu chí trong tổng số các tiêu chí yêu cầu đạt điểm 1, tức là đạt 208 điểm.
- Hạng 5 sao: 95% các tiêu chí trong tổng số các tiêu chí yêu cầu đạt điểm 1, tức là đạt 234 điểm.

Trong đó, tiêu chí bắt buộc đối với tất cả các hạng tàu thủy lưu trú du lịch là phải có Giấy chứng nhận đăng ký phương tiện thủy nội địa và Giấy chứng nhận an toàn kỹ thuật và bảo vệ môi trường do cơ quan có thẩm quyền của ngành Giao thông vận tải cấp theo quy định hiện hành. Đây là điều kiện tiên quyết để được xếp hạng tàu thủy lưu trú du lịch.

Trên đây là toàn bộ bản thuyết minh về Tiêu chuẩn quốc gia về Tàu thủy lưu trú du lịch - Xếp hạng./.

