



TIÊU CHUẨN NHÀ DÂN CÓ PHÒNG CHO KHÁCH DU LỊCH THUÊ CỦA ASEAN

MỤC LỤC

	Trang
1. Lời nói đầu	5
2. Lời giới thiệu	6
3. Phạm vi	7
4. Các thuật ngữ và định nghĩa	
4.1 Điểm thăm quan	8
4.2 Tính nguyên bản	8
4.3 Sơ cứu cơ bản	8
4.4 Đa dạng sinh học	8
4.5 Đặt phòng	8
4.6 Quy định hoạt động	8
4.7 Hoạt động cộng đồng	8
4.8 Khu vực/Trung tâm chung	8
4.9 Thiết bị liên lạc	8
4.10 Đào tạo từ cộng đồng tới cộng đồng	9
4.11 Văn hóa	9
4.12 Cơ sở dữ liệu	9
4.13 Giải cứu khi tình huống khẩn cấp	9
4.14 Thân thiện với môi trường	9
4.15 Thăm quan làm quen (Familiarisation Trip)	9
4.16 Khách	9
4.17 Đào tạo cách tiếp cận tận tay	9
4.18 Nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê	9
4.19 Người cung cấp nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê	9
4.20 Chủ nhà	10
4.21 Kỹ năng giao tiếp	10
4.22 Quản lý	10
4.23 Hướng dẫn	10
4.24 Doanh nghiệp siêu nhỏ	10
4.25 Tự nhiên	10
4.26 Gói sản phẩm	10
4.27 Hệ thống đặt phòng	10
4.28 Hệ thống thông tin xã hội	10
4.29 Thị trường mục tiêu	10
4.30 Lợi điểm bán hàng duy nhất - Unique Selling Proposition (USP)	11
4.31 Làng	11

Tiêu chuẩn nhà có phòng cho khách du lịch thuê của ASEAN – Tiêu chí

1	Chủ	
1.1	Làng và cộng đồng	11
1.2	Đơn vị cung cấp nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê	11
2.	Lưu trú	
2.1	Nhà	12
2.2	Phòng ngủ	12
2.3	Nhà vệ sinh/Phòng tắm	12
3.	Các hoạt động	
3.1	Các hoạt động dựa vào làng xã và cộng đồng	13
3.2	Các hoạt động xung quanh	13
3.3	Tính nguyên bản	13
4.	Sự quản lý	
4.1	Lãnh đạo	13
4.2	Tổ chức	13
4.3	Cơ sở dữ liệu	14
4.4	Xây dựng năng lực và đào tạo	14
4.5	Hợp tác	15
5.	Địa điểm	
5.1	Khả năng tiếp cận	15
6.	Vệ sinh và mức độ sạch sẽ	
6.1	Nhà ở (Bếp, Phòng ngủ và nhà vệ sinh)	15
6.2	Khu xung quanh	15
6.3	Chuẩn bị thực phẩm	16
7.	An toàn và an ninh	
7.1	Đào tạo về an toàn	16
7.2	Các đặc điểm với các trang thiết bị/hoạt động	16
7.3	Giới thiệu về các khía cạnh [liên quan tới] an toàn	17
7.4	Giải cứu khi có tình huống khẩn cấp và thoát hiểm	17
8.	Marketing và xúc tiến	
8.1	Các hoạt động quảng bá	18
8.2	Mối quan hệ đối tác với các hãng lữ hành	18
8.3	Quảng cáo trên trang web	18

9. Các nguyên tắc về bền vững	
9.1 Bền vững về mặt kinh tế	18
9.2 Bền vững về mặt môi trường	19
9.3 Bền vững về mặt xã hội	19

1 Lời nói đầu

Mục tiêu của tiêu chuẩn này là xây dựng một tiêu chuẩn toàn diện về phòng ở có phòng cho khách du lịch thuê mà có thể được các nước thành viên ASEAN áp dụng như được khuyến nghị trong Kế hoạch chiến lược du lịch của ASEAN (ATSP) 2011 – 2015 nhằm tạo ra các trải nghiệm có chất lượng của khách thăm quan bằng cách giới thiệu nguồn tài nguyên nông thôn của các nước thành viên theo cách hấp dẫn, an toàn và có thể giới thiệu được. Việc hình thành tiêu chuẩn này sẽ tăng chất lượng dịch vụ, chất lượng trang thiết bị và nguồn nhân lực trong các chương trình [thăm quan] nhà dân có phòng cho khách du lịch thuê của ASEAN bằng cách đưa ra cách thức có tổ chức hướng tới trình độ quản lý ở mức chuyên nghiệp có tính tới nhu cầu, khả năng và sự đa dạng văn hóa của tất cả các quốc gia thành viên ASEAN.

Trong quá trình xây dựng tiêu chuẩn, các tiêu chuẩn và hướng dẫn nhà dân có phòng cho khách du lịch thuê hiện có được các nước thành viên ASEAN sử dụng đã được phân tích, trong đó xác định cơ sở và khoảng cách chung. Tiêu chuẩn cuối cùng này sẽ tập trung vào chín tiêu chí, cụ thể là chủ nhà, nơi lưu trú, các hoạt động, quản lý, vị trí, vệ sinh và mức độ sạch sẽ, an toàn và an ninh, marketing và các nguyên tắc phát triển bền vững.

2 Giới thiệu

Trong toàn khu vực ASEAN, các chương trình nhà dân có phòng cho khách du lịch thuê là một hình thức du lịch thay thế, trong đó khách du lịch có cơ hội để trải nghiệm những cách sống trong một ngôi làng điển hình với cộng đồng địa phương. Bản chất trải nghiệm của hình thức du lịch ngày càng trở nên phổ biến với khách du lịch nước ngoài. Khác với du lịch đại chúng, chương trình nhà dân có phòng cho khách du lịch thuê nên ở mức quy mô nhỏ, mật độ thấp, linh hoạt và không gò bó. Quan trọng hơn nhà dân có phòng cho khách du lịch thuê nên được các cộng đồng địa phương sở hữu và điều hành nhờ đó các lợi ích kinh tế sẽ đến trực tiếp cho cộng đồng.

Là một hình thức của du lịch cộng đồng, khái niệm nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê hiện đang được chấp nhận với tư cách là một công cụ phát triển nông thôn ở nhiều nước ASEAN. Chương trình nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê có thể nâng cao chất lượng sống ở cấp độ địa phương thông qua tạo ra thu nhập, hỗ trợ văn hóa địa phương, nghệ thuật và việc kinh doanh hàng thủ công, khuyến khích sự khôi phục lại các địa điểm mang tính lịch sử và địa phương, và thúc đẩy nỗ lực bảo tồn thiên nhiên thông qua giáo dục cộng đồng.

Với nhiều khách du lịch quốc tế trên thế giới hướng tới các nước ASEAN nhằm mục đích du lịch nông thôn, sự phát triển các nhà dân có phòng cho khách du lịch thuê mang tính hệ thống hơn sẽ là cơ bản trong việc tạo ra một "thương hiệu mới" trong trải nghiệm của khách du lịch, giới thiệu phong cách sống ở nông thôn, đưa lại một hình thức kỳ nghỉ với giá cả phải chăng mà mang các yếu tố văn hóa và giáo dục ở một mức độ cao. Điểm bán hàng (xem thêm USP – Chú thích người dịch) của chương trình nhà dân có phòng cho khách du lịch thuê không phải là thực thể mang tính vật lý của làng mà là hướng tới trải nghiệm ở [cấp độ] toàn làng trong đó các cộng đồng và các hoạt động mang tính cộng đồng là các nhân tố có ảnh hưởng mạnh mẽ.

Sự thành công của chương trình nhà dân có phòng cho khách du lịch trong khu vực ASEAN phụ thuộc nhiều vào sự hiểu biết ở mức độ cao đối với các yêu cầu cơ bản của trải nghiệm của khách du lịch có chất lượng từ góc độ nhà dân có phòng cho khách du lịch thuê. Do đó, việc hình thành các tiêu chuẩn nhà dân có phòng cho khách du lịch của ASEAN là cần thiết, tạo ra cơ hội để tiêu chuẩn hóa một sự hiểu biết mức độ cơ bản về nhà dân có phòng cho khách du lịch thuê là gì và để thiết lập một tiêu chuẩn tối thiểu ở tất cả các quốc gia thành viên ASEAN. Tiêu chuẩn này cũng tạo điều kiện cho một cách tiếp cận mang tính phối hợp, khuyến khích hợp tác với các chủ thể có liên quan, tạo ra một môi trường tích cực trong khi làm sống lại nền kinh tế nông thôn cũng như xóa đói giảm nghèo.

3 Phạm vi

Tiêu chuẩn tập trung vào các nhà dân có phòng cho khách du lịch thuê mà tại đó du khách sẽ ở lại với gia đình chủ nhà và trải nghiệm cuộc sống hàng ngày của gia đình và cộng đồng theo cả hai cách trực tiếp và gián tiếp. Tiêu chuẩn này cũng tập trung vào các tiêu chí cần thiết sau đây như chủ nhà, nơi ở, các hoạt động, tính nguyên bản, sự quản lý, vị trí, an toàn và an ninh, marketing và các nguyên tắc phát triển bền vững.

4 Các thuật ngữ và định nghĩa

Các thuật ngữ và định nghĩa được áp dụng trong Tiêu chuẩn nhà dân có phòng cho khách du lịch thuê như sau:

4.1 Điểm thăm quan

Điểm thăm quan và giải trí là nơi khách tham quan, thường cho các giá trị vốn có của nó hoặc biểu trưng đặc biệt có ý nghĩa văn hóa và lịch sử như di tích lịch sử, biểu diễn nghệ thuật tổ chức, các trung tâm thủ công mỹ nghệ, các ngành và khu vực tự nhiên ở địa phương.

4.2 Tính nguyên bản

Tính xác thực, nguyên bản, không giả mạo hoặc những điều thực tế nhằm cung cấp cho khách trải nghiệm thực tế đặc biệt là liên quan đến văn hóa và thiên nhiên ở địa phương.

4.3 Sơ cứu ban đầu cơ bản

Những điều cơ bản về chăm sóc trường hợp cấp cứu và điều trị một khách bị thương hoặc bị ốm trước khi có sự chăm sóc y tế chuyên nghiệp.

4.4 Đa dạng sinh học

Sự tồn tại của nhiều loại cây trồng và động vật trong môi trường tự nhiên của chúng.

4.5 Đặt phòng

Đặt phòng đối với dịch vụ nhà dân có phòng cho khách du lịch thuê thông qua các phương thức liên lạc thích hợp như qua internet, fax, điện thoại...

4.6 Quy tắc ứng xử

Tập hợp các quy định nêu rõ các trách nhiệm hoặc các biện pháp đầy đủ với khách và người cung cấp/chủ nhà dân có phòng cho khách du lịch thuê. Cũng được biết là điều nên làm và không nên làm, nhằm nhất mạnh các hành vi của khách phù hợp với môi trường nhất định.

4.7 Hoạt động cộng đồng

Hoạt động nhấn mạnh tính kết nối xã hội trong đó người dân làng cùng nhau thực hiện các hoạt động như làm sạch làng xóm, và chuẩn bị trước một sự kiện.

4.8 Trung tâm/Khu vực cộng đồng

Một nơi mà người dân địa phương và khách gặp gỡ nhau. Nơi đó có thể dưới hình thức là điểm tập trung, một nơi cho hoạt động biểu diễn nghệ thuật hoặc là nơi thực hiện các hoạt động.

4.9 Thiết bị liên lạc

Công cụ hoặc thiết bị được sử dụng để phổ biến thông tin giữa người gửi và người nhận như điện thoại di động, thiết bị vô tuyến cầm tay, GPS, v.v..

4.10 Đào tạo từ cộng đồng tới cộng đồng

Chương trình đào tạo được thực hiện chủ yếu thông qua việc thăm quan các nhà dân có phòng cho khách du lịch thuê, học tập thông qua các tình huống và các trường hợp điển hình. Cũng có thể thực hiện thông qua hình thức giữa người hướng dẫn – người được hướng dẫn giữa các hộ [kinh doanh] nhà ở có phòng cho khách du lịch thuê và những người mới vào nghề.

4.11 Văn hóa

Các thói quen, truyền thống, các hoạt động ở địa phương và niềm tin của xã hội.

4.12 Cơ sở dữ liệu

Việc thu thập, tổ chức và phân loại thông tin một cách có hệ thống.

4.13 Cấp cứu tình huống nguy cấp

Một tình huống hoặc sự xuất hiện không dự đoán trước và đòi hỏi hành động ngay lập tức để đưa nạn nhân được giải cứu/di chuyển ra khỏi một khu vực.

4.14 Thân thiện với môi trường

Có liên quan tới thân thiện về mặt sinh thái, thân thiện với thiên nhiên và [xu hướng] xanh đề cập tới các hàng hóa, dịch vụ, luật pháp, hướng dẫn và các chính sách được đưa ra nhằm có tác động thấp nhất hoặc không có tác động tới môi trường và cộng đồng địa phương.

4.15 Chuyến thăm quan làm quen (Familiarisation tour)

Tổ chức các chuyến đi cho các hãng lữ hành, người điều hành tour, nhà bán buôn tour, truyền thông và các thành viên khác của ngành lữ hành với mục đích giáo dục và cho họ “làm quen” với các điểm đến du lịch. Bằng việc tự mình thăm quan các điểm đến, ngành lữ hành sẽ chuẩn bị tốt hơn với các câu hỏi của khách và thúc đẩy việc thăm quan tới địa điểm. Còn được biết là “FAM Trip”.

4.16 Khách

Một người ở nhà dân có phòng cho khách du lịch thuê, thường là tham gia vào các hoạt động của cộng đồng và làng xã.

4.17 Đào tạo theo cách tiếp cận chỉ tay

Việc học mà nhấn mạnh khía cạnh thực hành, xem xét tình huống trên cơ sở thực tế hơn là cách tiếp cận lý thuyết hoặc ở trên lớp.

4.18 Nhà dân có phòng cho khách du lịch thuê

Hình thức du lịch thay thế trong đó khách du lịch sẽ ở với gia đình của chủ nhà ở cùng nhà và sẽ trải nghiệm cuộc sống hàng ngày của gia đình và cộng đồng địa phương.

4.19 Người cung cấp nhà dân có phòng cho khách du lịch thuê

Gia đình dân địa phương mà sử dụng nhà của họ làm nhà dân có phòng cho khách du lịch thuê.

4.20 Chủ

Một người/cộng đồng đại diện cho nhà dân có phòng cho khách du lịch thuê và cung cấp dịch vụ/nơi lưu trú cho khách ở nhà dân có phòng cho khách du lịch thuê.

4.21 Kỹ năng chuyển tải [nội dung]

Một nhiệm vụ phức tạp mà tập hợp một số khả năng ngoài khả năng thông thạo ngôn ngữ để trình bày một cách hiệu quả trong một bối cảnh đã có.

4.22 Sự quản lý

Quá trình quản lý có sự tham gia của những người chịu trách nhiệm vận hành hội đồng hoặc một tổ chức chẳng hạn như lập kế hoạch, tổ chức, tuyển dụng, lãnh đạo và kiểm soát để đạt được các mục tiêu của tổ chức.

4.23 Tài liệu hướng dẫn

Hướng dẫn toàn diện và từng bước với một chủ đề cụ thể mà có thể sử dụng như sách tham khảo, bằng cách nào có thể đưa các thông tin được trình bày vào thực tế và hướng dẫn giải quyết các vấn đề khi xuất hiện.

4.24 Doanh nghiệp nhỏ

Các doanh nghiệp do [người] địa phương sở hữu, sản xuất hàng hóa và dịch vụ sử dụng các nguồn lực ở làng xã.

4.25 Tự nhiên

Các nguồn tài nguyên như rừng, sông, hang động, núi

4.26 Gói dịch vụ

Một sản phẩm có giá cố định mà thuận tiện cho khách hàng mua và tận hưởng các hoạt động của nhà dân có phòng cho khách du lịch thuê. Gói dịch vụ này thường bao gồm các cấu phần như dịch vụ vận tải, lưu trú, các bữa ăn, các hoạt động và thăm quan.

4.27 Hệ thống đặt phòng

Hệ thống cho phép tiếp cận việc đặt phòng đối với các gói dịch vụ và các dịch vụ tại nhà dân có phòng cho khách du lịch thuê chẳng hạn như đặt phòng trực tuyến hoặc qua điện thoại.

4.28 Mạng lưới mạng xã hội

Các trang mạng xã hội mà cho phép đối với các người dùng đăng ký như những người cung cấp nhà dân có phòng cho khách du lịch thuê/quản lý nhà dân có phòng cho khách du lịch thuê để tạo ra các thông tin cá nhân, tải ảnh và video về nhà dân có phòng cho khách du lịch thuê, gửi tin nhắn và giữ liên hệ với khách hàng, đồng nghiệp và các tổ chức kinh doanh.

4.29 Thị trường mục tiêu

Một nhóm khách cụ thể mà việc truyền thông marketing được hướng tới.

4.30 Lợi điểm bán hàng duy nhất Unique Selling Proposition (USP)

Điểm hấp dẫn chính hoặc sự độc đáo của nhà dân có phòng cho khách du lịch thuê, một nhân tố thúc đẩy việc thu hút khách du lịch.

4.31 Làng

Vùng nông thôn mà ở đó người ta sống thành một cộng đồng, có tính độc đáo với các nguồn tài nguyên văn hóa và tự nhiên riêng biệt.

Tiêu chuẩn nhà dân có phòng cho khách du lịch thuê của ASEAN – Tiêu chí

1 Chủ nhà

1.1 Làng xã và cộng đồng

1.1.1 Có số lượng tối thiểu là 5 người cung cấp nhà dân có phòng cho khách du lịch đăng ký trong làng để đảm bảo sự tham gia và gắn kết của cộng đồng.

1.1.2 Các nhà dân có phòng cho khách du lịch thuê phải ở gần các điểm hấp dẫn về mặt tự nhiên hoặc văn hóa ở các khu vực xung quanh.

1.1.3 Ưu tiên sẽ được dành cho các làng giành được các kỷ lục về tổ chức hoặc làm đẹp chẳng hạn như người giành giải làng đẹp nhất hoặc có cảnh tự nhiên đẹp nhất.

1.1.4 Có một trung tâm/khu vực của làng được sử dụng là điểm chính của các hoạt động của nhà dân có phòng cho khách du lịch thuê như hoạt động chào đón, biểu diễn văn hóa, v.v...

1.2 Người cung cấp nhà dân có phòng cho khách du lịch thuê.

1.2.1 Người cung cấp dịch vụ nhà dân có phòng cho khách du lịch thuê không có tiền sử liên quan tới tội phạm.

1.2.2 Người cung cấp dịch vụ nhà dân có phòng cho khách du lịch thuê phải có sức khỏe tốt và không mắc các bệnh truyền nhiễm cho cộng đồng.

1.2.3 Xây dựng khóa học cơ bản về dịch vụ nhà dân có phòng cho khách du lịch thuê và những người cung cấp dịch vụ nhà dân có phòng cho khách du lịch thuê phải tham gia và hoàn thành [khóa học này].

2 Lưu trú

2.1 Nhà

- 2.1.1 Nhà phải ở tình trạng tốt, ổn định và an toàn chẳng hạn như [có] mái, tường, cửa, sàn.....
- 2.1.2 Thiết kế và vật liệu xây dựng phản ánh được kiến trúc dân dụng thông thường và đặc trưng của địa phương.
- 2.1.3 Người cung cấp dịch vụ nhà dân có phòng cho khách du lịch thuê cung cấp một (nhiều) phòng ngủ cho khách mà tách biệt với các phòng ngủ khác trong nhà.
- 2.1.4 Có tối thiểu một nhà tắm/nhà vệ sinh cho khách hoặc là trong phòng của khách hoặc là trong nhà.
- 2.1.5 Khuyến cáo nhà có nguồn cung cấp điện.
- 2.1.6 Nhà có hệ thống nước sạch và đầy đủ được cung cấp mọi lúc trong nhà.

2.2 Phòng ngủ

- 2.2.1 Cung cấp các trang thiết bị và tiện nghi cơ bản trong phòng ngủ của khách như quạt, bàn, tủ đựng đồ nhỏ, gương, ổ cắm điện, màn hoặc lưới chống muỗi.
- 2.2.2 Có tối đa bốn trong tổng số phòng ngủ trong nhà mà các thành viên của người cung cấp dịch vụ nhà dân có phòng cho khách du lịch thuê không sử dụng, phải được dành cho khách đến lưu trú.
- 2.2.3 Cung cấp giường đạt tiêu chuẩn và loại phù hợp như các giường đơn và giường đôi có đệm và gối thuận lợi.
- 2.2.4 Trong trường hợp cần thiết, các cửa sổ phải có lớp ngăn muỗi và các côn trùng khác.
- 2.2.5 Ga trải giường phải được thay khi cần thiết và ngay sau khi khách rời đi, có một bộ ga sạch để cung cấp cho khách kế tiếp.

2.3 Nhà tắm/Phòng tắm

- 2.3.1 Cung cấp hố xi ngòi hoặc bệ xí ở bên trong hoặc ngoài, gần nhà.
- 2.3.2 Cung cấp trang thiết bị vệ sinh và phòng tắm căn bản bao gồm cửa có khóa ở tất cả các nhà vệ sinh và nhà tắm.
- 2.3.3 Cung cấp nước sạch và đầy đủ tất cả mọi lúc.

3 Các hoạt động

3.1 Các hoạt động trong làng và cộng đồng

3.1.1 Các hoạt động trong làng và cộng đồng phải tối ưu và phổ biến được các nguồn tài nguyên của địa phương như:

3.1.1.1 Văn hóa và di sản địa phương.

3.1.1.2 Các doanh nghiệp địa phương (doanh nghiệp nhỏ, nông trại, các ngành sản xuất địa phương, ngành thủ công).

3.1.1.3 Các tài nguyên thiên nhiên (rừng, sông, hang động, hồ, v.v...)

3.1.2 Thiết kế và triển khai các hoạt động khuyến khích sự tham gia có tính tương tác giữa cộng đồng địa phương và khách du lịch

3.2 Các hoạt động ở vùng xung quanh

3.2.1 Đi thăm các điểm hấp dẫn về du lịch ở các vùng xung quanh nên được đưa vào trong gói sản phẩm/chương trình nhà dân có phòng trong khách du lịch với nhà dân có phòng cho khách du lịch thuê làm cơ sở.

3.2.2 Hợp tác với các làng khác ở gần/xung quanh để đưa thêm các hoạt động khác cũng như tạo hiệu ứng số nhân.

3.3 Tính nguyên bản

3.3.1 Cộng đồng địa phương phải duy trì bản sắc, giá trị và văn hóa để tạo nên kinh nghiệm độc đáo và mang tính nguyên bản.

3.3.2 Duy trì và có sự tham gia của khách vào các hoạt động của địa phương để làm đậm tinh thần địa phương và sự gắn kết xã hội.

3.3.3 Bảo tồn các thủ công truyền thống và trình diễn các môn nghệ thuật bằng cách tạo ra nhóm và hội văn hóa.

4 Sự quản lý

4.1 Sự lãnh đạo

4.1.1 Sự tổ chức nhà dân có phòng cho khách du lịch thuê phải được những người có uy tín ở địa phương có phẩm chất lãnh đạo và được cộng đồng địa phương tôn trọng ví dụ như người đứng đầu trong làng.

4.2 Tổ chức

4.2.1 Sự tổ chức của làng phải có cấu trúc hệ thống rõ ràng với vị trí, trách nhiệm và cách thức liên lạc.

4.2.2 Sự tổ chức nên hỗ trợ việc gia tăng quyền của phụ nữ và thanh niên địa phương.

4.2.3 Việc quản lý làng cần phải được kết hợp với việc thành lập tổ chức của làng mà được vận hành theo cách thức mang tính kinh doanh nhưng phải đảm bảo điều trên.

4.3 Cơ sở dữ liệu

4.3.1 Cơ sở dữ liệu của những người hoạt động nhà dân có phòng cho khách du lịch thuê

4.3.1.1 Thành lập cơ sở dữ liệu của những người điều hành nhà dân có phòng cho khách du lịch thuê gồm các thông tin như địa chỉ nhà, số lượng thành viên và những khả năng, hiểu biết và kỹ năng đặc biệt.

4.3.2 Cơ sở dữ liệu về khách

4.3.2.1 Tạo ra hệ thống đăng ký để lưu giữ thông tin về khách đến, quốc gia và thời gian lưu trú, v.v....

4.3.2.2 Cơ sở dữ liệu về khách cũng nên lưu giữ những bình luận, lời phàn nàn và gợi ý từ khách.

4.3.3 Cơ sở dữ liệu về sản phẩm

4.3.3.1 Thực hiện và cập nhật thông tin về tài nguyên du lịch trong làng và ở các khu vực lân cận/xung quanh.

4.4 Xây dựng năng lực và đào tạo

4.4.1 Tổ chức nhà dân có phòng cho khách du lịch phải tạo ả các hướng dẫn đơn giản bao gồm các khía cạnh sau:

4.4.1.1 Đón tiếp và xử lý đối khách.

4.4.1.2 Đăng ký, tính hóa đơn và thanh toán.

4.4.1.3 Vệ sinh và mức độ sạch sẽ

4.4.1.4 Các kỹ năng giao tiếp

4.4.1.5 Lên kế hoạch, tổ chức và thực hiện các hoạt động

4.4.1.6 Marketing và quảng bá

4.4.1.7 Các kỹ năng kể chuyện và giao tiếp

4.4.2 Các chương trình và phần học nên nhấn mạnh cách tiếp cận “chỉ tay giao

việc” và “đào tạo từ cộng đồng tới cộng đồng”.

4.5 Sự phối hợp

4.5.1 Tổ chức nhà dân có phòng cho khách du lịch thuê nên hình thành mối quan hệ đối tác [một cách] thông minh với:

- 4.5.1.1 Các nhà dân có phòng cho khách du lịch thuê khác và các tổ chức tư nhân đặc biệt là các nhà điều hành tour và chủ khách sạn để xây dựng các sản phẩm và thúc đẩy hoạt động xúc tiến.
- 4.5.1.2 Các tổ chức công như các cơ quan du lịch quốc gia để tìm kiếm sự hỗ trợ về mặt đào tạo, vốn, marketing và xúc tiến và các hoạt động tư vấn chuyên môn khác.
- 4.5.1.3 Các tổ chức phi chính phủ (NGOs) để xây dựng các chương trình phối hợp trong bảo tồn môi trường và văn hóa.
- 4.5.1.4 Các trường đại học và học viện đào tạo để tìm kiếm sự hỗ trợ về đào tạo và tư vấn chuyên môn.

5 Địa điểm

5.1 Khả năng tiếp cận

5.1.1 Vị trí của nhà dân có phòng cho khách du lịch thuê nên tiếp cận bằng bất cứ phương tiện giao thông nào.

5.1.2 Có biển hiệu rõ ràng hướng dẫn đối với khách tới nhà dân có phòng cho khách du lịch thuê.

6 Vệ sinh và mức độ sạch sẽ

6.1 Nhà (Bếp, Phòng ngủ và nhà vệ sinh)

6.1.1 Tất cả các phòng, bếp và nhà vệ sinh cần được giữ sạch sẽ và không có mùi, bẩn, bụi, mạng nhện...

6.1.2 Sàn bếp cần được lau thường xuyên và giữ không có vết bẩn và nước.

6.1.3 (Các) nhà vệ sinh, khay đựng khăn tắm, vòi tắm, giếng nước và bồn phải được rửa thường xuyên và giữ không có bụi, vết và có mùi.

6.1.4 Nên dùng thuốc khử trùng để giữ nhà vệ sinh sạch sẽ và không có ký sinh trùng.

6.1.5 Chủ nhà nên cung cấp xà phòng, dầu gội, giấy vệ sinh và khăn tắm sạch.

6.2 Khu vực xung quanh

6.2.1 Khu vực xung quanh không có rác vụn.

6.2.2 Loại bỏ khu vực nuôi dưỡng muỗi (đặc biệt là loại muỗi Aedes) như vũng nước, các hộp đồ đựng đồ bị bỏ đi...

6.2.3 Khuyến khích người cung cấp nhà dân có phòng cho khách du lịch thuê và những người dân làm đẹp làng và tạo dựng cảnh quan bằng các cây trồng địa phương mà được duy trì thường xuyên.

6.3 Chuẩn bị thức ăn

6.3.1 Bếp nên được giữ trong tình trạng tốt, sạch sẽ và được thông khí tốt

6.3.2 Các trang thiết bị trong bếp nên trong tình trạng tốt, sạch sẽ và được giữ ở chỗ khô.

6.3.3 Đĩa, đồ thủy tinh và cốc... bị rạn không nên được sử dụng để phục vụ khách.

6.3.4 Các thành viên trong gia đình tham gia vào việc chuẩn bị thức ăn phải đảm bảo vệ sinh cá nhân và có trang phục đầy đủ.

6.3.5 Thịt, thịt gà, cá và các nguyên liệu khác được sử dụng trong việc chuẩn bị đồ ăn nên tươi và có nguồn gốc từ các chợ/nhà cung cấp địa phương.

6.3.6 Thức ăn được phục vụ phải được che đậy cẩn thận.

6.3.7 Khách chỉ được phục vụ bằng nước uống an toàn.

7 An toàn và an ninh

7.1 Đào tạo về an toàn

7.1.1 Nhân sự đảm nhiệm an toàn phải trải qua đào tạo cơ bản về sơ cứu và cấp cứu.

7.2 Các đặc điểm an toàn đối với hoạt động trang thiết bị

7.2.1 Có ít nhất 2 người phụ trách an toàn nên đi cùng với khách và đảm bảo an toàn và an ninh trong các hoạt động.

7.2.2 Bất kỳ hoạt động liên quan tới nước (ví dụ như du lịch đường sông, chèo

mảng....) nên cung cấp cho khách các trang phục/thiết bị đầy đủ và an toàn được chứng nhận bởi cơ quan chức năng thích hợp.

7.2.3 Bất kỳ cơ sở nào chẳng hạn như bến tàu phải có yếu tố đảm bảo an toàn như hàng rào, mặt sàn chống trượt....

7.2.4 Các tuyến dã ngoại và đi bộ phải được đánh dấu rõ ràng và có biển chỉ dẫn rõ ràng.

7.3 Giới thiệu sơ lược về các yếu tố an toàn

7.3.1 Khách nên được thông báo ngắn gọn về các yếu tố an toàn trước khi tham gia vào bất kỳ hoạt động ở nhà có phòng trọ cho khách du lịch thuê.

7.3.2 Cung cấp về tờ rơi về hướng dẫn và chỉ dẫn an toàn cho khách.

7.3.3 Khách tham gia và các hoạt động mạo hiểm sinh thái cần phải đăng ký tên và số liên lạc nhằm mục đích lưu trữ/giám sát.

7.3.4 Xây dựng hướng dẫn về các thủ tục an toàn và các chỉ dẫn sẽ được sử dụng như các thủ tục quy chuẩn trong hoạt động (SOP).

7.4 Cấp cứu và giải cứu

7.4.1 Cá nhân chịu trách nhiệm về an toàn phải được trang bị các túi sơ cứu/túi trong trường hợp khẩn cấp trong các hoạt động.

7.4.2 Các cá nhân chịu trách nhiệm an toàn cũng phải được trang bị các thiết bị liên lạc để báo cho nhà chức trách bất cứ nguy hiểm xuất hiện hoặc nếu khách bị ốm hoặc bị thương.

7.4.3 Khuyến nghị khách phải có bảo hiểm như là một phần trong tour.

7.4.4 Tuân thủ các yêu cầu an toàn của từng nước.

8 Marketing và xúc tiến

8.1 Các hoạt động xúc tiến

8.1.1 Xác định và tiếp cận các thị trường mục tiêu và thiết kế các chuyến thăm quan/gói dịch vụ đáp ứng nhu cầu và kỳ vọng của khách hàng.

8.1.2 Xác định lợi điểm bán hàng duy nhất của làng để khác biệt làng đó với các nhà dân có phòng cho khách du lịch thuê.

8.1.3 Tạo ra các tài liệu xúc tiến như tờ rơi, bảng thông tin nhằm đưa thông tin về chương trình nhà dân có phòng cho khách du lịch và cộng đồng.

8.1.4 Hợp tác với chính quyền địa phương và các hãng tour để marketing.

8.2 Xây dựng đối tác với những nhà điều hành tour

8.2.1 Khuyến nghị tổ chức các chuyến thăm quan làm quen và mời các nhà điều hành tour và các công ty du lịch trải nghiệm [dịch vụ] nhà dân có phòng cho khách du lịch thuê.

8.2.2 Khuyến nghị làm việc chặt chẽ với các nhà điều hành tour chủ chốt, có thể họ trở thành những người tư vấn cho những tổ chức nhà dân có phòng cho khách du lịch thuê.

8.3 Marketing trên mạng

8.3.1 Khuyến nghị xây dựng các trang web và tận dụng mạng xã hội để quảng bá nhà dân có phòng cho khách du lịch thuê và xử lý đặt phòng trực tuyến.

8.3.2 Khuyến nghị là thanh niên trong làng nên duy trì và cập nhật các phương tiện quảng bá trực tuyến.

9 Các nguyên tắc bền vững

9.1 Bền vững về mặt kinh tế

9.1.1 Việc làm

9.1.1.1 Tổ chức nhà dân có phòng cho khách du lịch nên tuyển dụng và thuê nhân viên từ cộng đồng địa phương.

9.1.1.2 Khuyến nghị phân bổ các khoản thưởng và động viên có gắn với hoạt động tốt và/hoặc mức độ dịch vụ để khích lệ nhân viên.

9.1.1.3 Khuyến nghị là cung cấp tài chính vi mô để phục vụ người dân địa phương tham gia vào hoạt động kinh doanh có liên quan tới chương trình nhà dân có phòng cho khách du lịch thuê.

9.1.2 Mua sắm

9.1.2.1 Khuyến nghị là tổ chức nhà dân có phòng cho khách du lịch thuê mua nguyên liệu và sản phẩm từ các doanh nghiệp siêu nhỏ ở địa phương.

9.1.2.2 Khuyến nghị đề nghị khách mua sắm các sản phẩm làm ở địa phương và xây dựng các điểm bán hàng mỹ nghệ trong trung tâm/khu vực chung của nhà dân có phòng khách du lịch thuê để trưng bày sản phẩm địa phương.

9.1.3 Sản phẩm/điểm tham quan địa phương

9.1.3.1 Quảng bá các lễ hội địa phương và chuyến thăm quan các chợ ở gần.

9.1.3.2 Mời khách những sản phẩm truyền thống, thực phẩm địa phương, và tổ chức các sự kiện và màn trình diễn văn hóa.

9.2 **Bền vững về mặt môi trường**

9.2.1 Giới hạn và hạn chế các tác động cơ học đặc biệt là các môi trường nhạy cảm về mặt văn hóa và tự nhiên.

9.2.2 Không khuyến khích khách tham gia vào các hoạt động có thể khai thác hệ sinh thái của địa phương.

9.2.3 Áp dụng các bãi biển, khu rừng và dòng sông ở gần và tổ chức các hoạt động làm sạch với khách.

9.2.4 Xây dựng quy tắc ứng xử (hoặc điều nên làm và không nên làm) đối với tiếp xúc với cuộc sống hoang dã và phổ biến cho khách.

9.2.5 Đảm bảo cộng đồng địa phương được giáo dục về tầm quan trọng của bảo tồn đa dạng sinh học.

9.2.6 Đảm bảo việc thiết kế và xây dựng các cơ sở vật chất và dịch vụ du lịch thân thiện với môi trường.

9.3 **Bền vững về mặt văn hóa xã hội**

9.3.1 Xây dựng góc thông tin và nơi trưng bày văn hóa ở các trung tâm nhà dân có phòng cho khách du lịch thuê và khu vực chung.

9.3.2 Thông báo cho khách về sự cần thiết tôn trọng phong tục địa phương và các hành vi ứng xử phù hợp.

9.3.3 Đảm bảo cộng đồng được giáo dục về tầm quan trọng của bảo tồn văn hóa.

9.3.4 Chủ động cấm sự tham gia hoặc ủng hộ các hoạt động thương mại hóa tình dục hoặc sử dụng ma túy bất hợp pháp.