

Phụ lục B

Phương pháp đánh giá xếp hạng khách sạn

Tên khách sạn :

Địa chỉ :

Điện thoại : Fax: E mail:

Website :

Ngày tháng năm

Người chấm điểm :

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

Tiêu chí	Yêu cầu đối với loại khách sạn	Yêu cầu đối với hạng sao	Đánh giá, chấm điểm	
			Điểm 0	Điểm 1
dụng chất lượng tốt.				
- Cửa riêng cho khách và nhân viên	R, C, M, F	3, 4, 5		
- Có đường cho xe lăn, xe đẩy của người khuyết tật.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Có buồng ngủ dành cho người khuyết tật đi xe lăn, xe đẩy.	R, C, M, F	4, 5		
- Có Tầng đặc biệt.	C	5		
1.3 Quy mô				
- 10 buồng	R, C, M, F	1		
- 20 buồng	R, C, M, F	2		
- 30 buồng	F, M	3		
- 50 buồng	R, C	3		
	F, M	4		
- 80 buồng	R, C	4		
	F, M	5		
- 100 buồng	R, C	5		
1.4 Nơi để xe và giao thông nội bộ				
- Có nơi để xe cho khách trong hoặc gần khu vực khách sạn.	C	1, 2		
- Nơi để xe trong khu vực khách sạn đáp ứng 20% tổng số buồng ngủ.	C	3		
- Nơi để xe trong khu vực khách sạn đáp ứng 30% tổng số buồng ngủ.	C	4, 5		
- Nơi để xe trong khu vực khách sạn đáp ứng 100% tổng số buồng ngủ.	R, M	1, 2, 3, 4, 5		
- Nơi để xe, lối đi bộ và giao thông nội bộ thuận tiện, an toàn, thông gió tốt.	R, C, M	2, 3, 4, 5		
1.5 Khu vực sảnh đón tiếp				

Tiêu chí	Yêu cầu đối với loại khách sạn	Yêu cầu đối với hạng sao	Đánh giá, chấm điểm	
			Điểm 0	Điểm 1
- Diện tích 10 m ² , có phòng vệ sinh sạch.	R, C, M F	1 3		
- Diện tích 20 m ² , có phòng vệ sinh sạch.	R, C, M F	2 4		
- Diện tích 35 m ² , có phòng vệ sinh cho nam và nữ riêng.	R, C, M F	3 5		
- Diện tích 60 m ² , có phòng vệ sinh cho nam và nữ riêng.	R, C, M	4		
- Diện tích 100 m ² , có phòng vệ sinh cho nam và nữ riêng.	R, C, M	5		
- Có khu vực hút thuốc riêng.	R, C, M, F	4, 5		
- Phòng vệ sinh cho người tàn tật đi bằng xe lăn.	R, C, M, F	5		
1.6 Không gian xanh				
- Cây xanh đặt ở những nơi công cộng.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Sân, vườn, cây xanh.	R M	1, 2, 3, 4, 5 4, 5		
1.7 Diện tích buồng ngủ, phòng vệ sinh (không áp dụng đối với khách sạn nổi)				
- Diện tích tối thiểu 9 m ² cho buồng một giường đơn, 12 m ² cho buồng hai giường đơn hoặc một giường đôi, 3 m ² cho phòng vệ sinh.	R, C, M	1		
- Diện tích tối thiểu 12 m ² cho một giường đơn, 14 m ² cho 2 giường đơn hoặc một giường đôi, 3 m ² cho phòng vệ sinh.	R, C, M	2		
- Diện tích tối thiểu 14 m ² cho một giường đơn, 18 m ² cho 2 giường đơn hoặc một giường đôi, 5 m ² cho phòng vệ sinh.	R, C, M	3		
- Diện tích tối thiểu 16 m ² cho một giường đơn, 20 m ² cho 2 giường đơn	R, C, M	4		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với loại khách sạn	Yêu cầu đối với hạng sao	Đánh giá, chấm điểm	
			Điểm 0	Điểm 1
<p>hoặc một giường đôi, 5 m² cho phòng vệ sinh.</p> <p>- Buồng đặc biệt 36 m² không bao gồm phòng vệ sinh và ban công.</p>				
<p>- Diện tích tối thiểu 18 m² cho một giường đơn, 26 m² cho 2 giường đơn hoặc một giường đôi, 6 m² cho phòng vệ sinh.</p> <p>- Buồng đặc biệt 50 m² không bao gồm phòng vệ sinh và ban công.</p>	R, C, M	5		
1.8 Nhà hàng, quầy bar (có phòng vệ sinh riêng nếu nhà hàng tách rời sảnh đón tiếp)				
- Có diện tích phục vụ ăn sáng.	R, C, M F	1 1, 2		
- Một nhà hàng ăn, quầy bar.	R, C, M F	2 3		
- Một nhà hàng ăn (Âu, Á chung), một bar, có phòng vệ sinh riêng cho nam và nữ.	R, C, M F	3 4		
- Hai nhà hàng ăn (Âu, Á riêng), hai quầy bar, có phòng vệ sinh riêng cho nam và nữ.	R, C, M F	4 5		
- Ba nhà hàng ăn (Âu, Á và đặc sản), ba quầy bar, có phòng vệ sinh riêng cho nam và nữ.	R, C, M	5		
- Số ghế bằng 50% số giường.	R, C, M F	1 1, 2		
- Số ghế bằng 60% số giường.	R, C, M F	2 3		
- Số ghế bằng 80% số giường.	R, C, M F	3 4		

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

Tiêu chí	Yêu cầu đối với loại khách sạn	Yêu cầu đối với hạng sao	Đánh giá, chấm điểm	
			Điểm 0	Điểm 1
- Khu vực soạn chia thức ăn.	R, C, M, F	4, 5		
1.10 Kho				
- Có kho bảo quản nguyên vật liệu, thực phẩm và thiết bị dự phòng.	R, C, M, F	3, 4, 5		
- Có các kho lạnh theo loại thực phẩm.	R, C, M, F	4, 5		
1.11 Phòng hội nghị, hội thảo				
- Khu vực dành cho hội nghị, hội thảo, diện tích 200 m ² .	C	4, 5		
- Sảnh chờ, đăng ký khách và giải khát giữa giờ.	C	4, 5		
- Một phòng hội nghị 200 ghế có phòng phiên dịch (cabin).	C	4, 5		
- Một Phòng hội nghị 300 ghế có phòng phiên dịch (cabin).	C	5		
- Một phòng hội thảo.	C	3, 4		
- Hai phòng hội thảo.	C	5		
- Một phòng họp.	C	4		
- Hai phòng họp.	C	5		
- Cách âm tốt.	C	4, 5		
- Phòng vệ sinh nam và nữ riêng.	C	3, 4, 5		
1.12 Khu vực dành cho nhân viên				
- Phòng làm việc của người quản lý và các bộ phận chức năng.	R, C, M, F	2, 3, 4, 5		
- Phòng trực buồng.	R, C, M, F	2, 3, 4, 5		
- Phòng thay quần áo.	R, C, M, F	3, 4, 5		
- Phòng vệ sinh nam và nữ riêng.	R, C, M, F	3, 4, 5		
- Phòng họp nội bộ.	R, C, M, F	4, 5		
- Phòng tắm.	R, C, M, F	4, 5		
- Phòng ăn nhân viên.	R, C, M, F	4, 5		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với loại khách sạn	Yêu cầu đối với hạng sao	Đánh giá, chấm điểm	
			Điểm 0	Điểm 1
- Phòng thư giãn.	R, C, M, F	5		
2 Trang thiết bị, tiện nghi				
2.1 Chất lượng, bài trí, trang trí				
- Chất lượng tốt, hoạt động tốt.	R, C, M, F	1, 2, 3		
- Chất lượng cao, hoạt động tốt.	R, C, M, F	4		
- Chất lượng cao, hiện đại, hoạt động tốt.	R, C, M, F	5		
- Bài trí hợp lý, màu sắc hài hòa.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Đồng bộ.	R, C, M, F	3, 4, 5		
- Trang trí nội thất đẹp.	R, C, M, F	4, 5		
- Sang trọng, bài trí nghệ thuật.	R, C, M, F	5		
2.2 Trang thiết bị nội thất				
2.2.1 Sảnh đón tiếp				
- Quầy lễ tân (có các chức năng đón tiếp, thông tin, đặt buồng, thu ngân, điện thoại).	R, C, M, F	1, 2, 3, 4		
- Điện thoại.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Fax.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Máy vi tính, sổ sách.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Sơ đồ buồng.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Bàn ghế tiếp khách.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Kết an toàn.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Niêm yết giá dịch vụ.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Cửa ra vào bố trí thuận tiện.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Điện thoại công cộng.	R, C, M, F	3, 4, 5		
- Internet.	R, C, M, F	3, 4, 5		
- Bảng niêm yết tỷ giá ngoại tệ.	R, C, M, F	3, 4, 5		
- Xe đẩy cho người tàn tật.	R, C, M, F	3, 4, 5		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với loại khách sạn	Yêu cầu đối với hạng sao	Đánh giá, chấm điểm	
			Điểm 0	Điểm 1
- Quầy bar sảnh.	R, C, M, F	4, 5		
- Thiết bị phục vụ thanh toán thẻ tín dụng.	R, C, M, F	4, 5		
- Quầy thông tin, quan hệ khách hàng.	R, C, M, F	4, 5		
- Quầy hỗ trợ đón tiếp (trực cửa, chuyển hành lý, văn thư, xe đưa đón khách...).	R, C, M, F	4, 5		
- Quầy đón tiếp được bố trí riêng.	R, C, M, F	5		
- Quầy thu ngân (thanh toán) được bố trí riêng.	R, C, M, F	5		
- Quầy đặt buồng được bố trí riêng.	R, C, M, F	5		
- Tổng đài điện thoại được bố trí riêng.	R, C, M, F	5		
Phòng vệ sinh sảnh đón tiếp				
- Bàn cầu.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Giấy vệ sinh.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Chậu rửa mặt và gương soi.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Vòi nước.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Xà phòng.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Thùng rác có nắp.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Thiết bị thông gió.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Móc treo túi.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Giấy hoặc khăn lau tay.	R, C, M, F	3, 4, 5		
2.2.2 Buồng ngủ				
- Giường ngủ đơn 0,9 m x 2 m	R, C, M	1, 2		
giường đôi 1,5 m x 2 m.	F	1, 2, 3		
- Giường ngủ đơn 1,2 m x 2 m	R, C, M,	3, 4, 5		
giường đôi 1,6 m x 2 m.	F	4, 5		
Buồng nguyên thủ:	R, C, M	5		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với loại khách sạn	Yêu cầu đối với hạng sao	Đánh giá, chấm điểm	
			Điểm 0	Điểm 1
- Giường ngủ đơn 1,2 m x 2 m, giường đôi 2,2 m x 2,2 m				
- Tủ đầu giường.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Bảng điều khiển thiết bị điện đặt ở tủ đầu giường.	R, C, M, F	4, 5		
- Tủ quần áo có năm móc treo quần áo cho một khách.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Bàn ghế uống nước.	R, C, M	1, 2, 3, 4, 5		
- Bàn làm việc có gương soi và đèn bàn.	R, C, M	3, 4, 5		
- Gương soi cả người.	R, C, M, F	4, 5		
- Giá để hành lý.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Đệm có vỏ bọc dày 10 cm.	R, C, M, F	1, 2		
- Đệm có vỏ bọc dày 20 cm.	R, C, M, F	3, 4, 5		
- Chăn có ga bọc.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Gối có vỏ bọc.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Rèm cửa sổ hai lớp (lớp mỏng và lớp dày).	R, C, M, F	1, 2		
- Rèm cửa sổ ba lớp (thêm lớp chắn sáng).	R, C, M, F	3, 4, 5		
- Tủ lạnh 50 l.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Điều hòa không khí.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Điện thoại.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Ti vi .	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Đèn trần.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Đèn đầu giường cho mỗi khách.	R, C, M, F	1, 2		
- Đèn đầu giường cho mỗi khách chính được độ sáng.	R, C, M, F	3, 4, 5		
- Cốc uống nước.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với loại khách sạn	Yêu cầu đối với hạng sao	Đánh giá, chấm điểm	
			Điểm 0	Điểm 1
- Bình nước lọc.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Gạt tàn.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Mắt nhìn gắn trên cửa.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Chuông gọi cửa.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Chốt an toàn.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Dép đi trong phòng	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Sọt hoặc túi đựng đồ giặt là.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Sọt đựng rác.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Cặp đựng tài liệu có đủ nội dung như tiêu chuẩn quy định.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Giấy hoặc mút lau giấy	R, C, M, F	3, 4, 5		
- Bàn chải quần áo.	R, C, M, F	3, 4, 5		
- Tranh ảnh nghệ thuật treo tường.	R, C, M, F	3, 4, 5		
- Ấm đun nước siêu tốc.	R, C, M, F	3, 4, 5		
- Két an toàn cho 30% số buồng.	R, C, M, F	3		
- Két an toàn cho 80% số buồng.	R, C, M, F	4		
- Két an toàn cho 100% số buồng.	R, C, M, F	5		
- Thiết bị báo cháy.	R, C, M, F	3, 4, 5		
- Túi kim chỉ.	R, C, M, F	3, 4, 5		
- Máy sấy tóc.	R, C, M, F	3, 4, 5		
- Đường truyền internet tốc độ cao.	R, C, M, F	4, 5		
- Internet không dây cho buồng nguyên thủ.	R, C, M, F	5		
- Máy fax cho buồng đặc biệt.	R, C, M, F	4, 5		
- Tivi (phòng khách).	R, C, M, F	4, 5		
- Bản đồ địa bàn sở tại, danh mục món ăn phục vụ tại buồng đặt trong cặp tài liệu.	R, C, M	4, 5		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với loại khách sạn	Yêu cầu đối với hạng sao	Đánh giá, chấm điểm	
			Điểm 0	Điểm 1
- Tách uống trà, cà phê.	R, C, M, F	4, 5		
- Hộp giấy ăn.	R, C, M, F	4, 5		
- Bộ đồ ăn trái cây.	R, C, M, F	4, 5		
- Dụng cụ mở bia, rượu.	R, C, M, F	4, 5		
- Ổ khóa từ dùng thẻ.	R, C, M, F	5		
- Cân sức khỏe.	R, C, M, F	5		
Phòng vệ sinh trong buồng ngủ				
- Tường ốp gạch men:				
+ Cao 1,5 m;	R, C, M	1, 2		
+ Toàn bộ.	R, C, M	3, 4, 5		
- Sàn lát bằng vật liệu chống trơn.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Ổ cắm điện an toàn.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Chậu rửa mặt và gương soi.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Gương cầu (Buồng nguyên thủ).	R, C, M, F	5		
- Vòi nước.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Nước nóng.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Vòi tắm hoa sen.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Móc treo quần áo.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Giá để khăn các loại.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Bàn cầu.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Vòi nước di động cạnh bàn cầu.	R, C, M, F	4, 5		
- Giấy vệ sinh.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Thùng rác có nắp.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
-Thiết bị thông gió.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Đèn trên gương soi.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Vật dụng cho một khách:				
+ Cốc thủy tinh;	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với loại khách sạn	Yêu cầu đối với hạng sao	Đánh giá, chấm điểm	
			Điểm 0	Điểm 1
+ Xà phòng;	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
+ Dầu gội đầu;	R, C, M, F	1, 2		
+ Dầu gội đầu và dầu xả;	R, C, M, F	3, 4, 5		
+ Khăn mặt;	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
+ Khăn tắm;	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
+ Khăn lau tay;	R, C, M, F	4, 5		
+ Mũ chụp tóc;	R, C, M, F	3, 4, 5		
+ Sữa tắm;	R, C, M, F	3, 4, 5		
+ Bông tắm;	R, C, M, F	3, 4, 5		
+ Kem đánh răng;	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
+ Bàn chải đánh răng;	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
+ Kem dưỡng da;	R, C, M, F	4, 5		
+ Áo choàng sau tắm;	R, C, M, F	4, 5		
+ Nước thơm;	R, C, M, F	5		
- Khăn chùi chân.	R, C, M, F	3, 4, 5		
- Ổ điện cho thiết bị cạo râu.	R, C, M, F	3, 4, 5		
- Đèn trần.	R, C, M, F	3, 4, 5		
- Bệ đặt chậu rửa mặt.	R, C, M, F	3, 4, 5		
- Bồn tắm nằm có rèm che cho 50% số buồng.	R	3, 4, 5		
- Đèn trên bồn tắm.	R, C, M, F	4, 5		
- Phòng tắm đứng hoặc bồn tắm nằm có rèm che.	R, C, M, F	4		
- Bồn tắm tạo sóng cho buồng nguyên thủ.	R, C, M, F	5		
- Phòng tắm đứng cho 30% số buồng và bồn tắm nằm cho 100% số buồng.	R, C, M, F	5		
- Dây phơi quần áo.	R, C, M, F	5		
2.2.3 Phòng họp, hội thảo, hội nghị				

Tiêu chí	Yêu cầu đối với loại khách sạn	Yêu cầu đối với hạng sao	Đánh giá, chấm điểm	
			Điểm 0	Điểm 1
- Bàn ghế, micro, đèn điện các loại, máy chiếu, màn chiếu.	C	3, 4, 5		
- Trang thiết bị văn phòng phục vụ hội thảo.	C	3, 4, 5		
- Trang thiết bị phục vụ hội nghị	C	4, 5		
- Phòng hội nghị 200 ghế có phòng phiên dịch.	C	4, 5		
- Phòng hội nghị 300 ghế, thiết bị dịch thuật.	C	5		
- Trang thiết bị phục vụ dịch thuật ít nhất bốn ngôn ngữ.	C	5		
- Điều hòa không khí.	C	4, 5		
- Hệ thống thông gió tốt.	C	4, 5		
- Sơ đồ, biển chỉ dẫn và đèn báo thoát hiểm.	C	4, 5		
- Hệ thống chiếu sáng có tính thẩm mỹ và điều chỉnh được độ sáng.	C	5		
- Khuyến khích có hệ thống thiết bị họp trực tuyến.	C	5		
2.2.4 Nhà hàng, bar, bếp				
- Bàn ghế.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Dụng cụ và tủ đựng dụng cụ phục vụ ăn uống.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Có tủ lạnh bảo quản thực phẩm.	R, C, M, F	1		
- Các loại tủ lạnh bảo quản (theo loại thực phẩm).	R, C, M, F	2, 3, 4, 5		
- Trang thiết bị, dụng cụ chế biến thực phẩm, đồ uống (trong khu vực phục vụ ăn sáng).	R, C, M F	1 1, 2		
- Trang thiết bị, dụng cụ chế biến	R, C, M	2, 3, 4, 5		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với loại khách sạn	Yêu cầu đối với hạng sao	Đánh giá, chấm điểm	
			Điểm 0	Điểm 1
món ăn, đồ uống.	F	3, 4, 5		
- Trang thiết bị chế biến, phục vụ món ăn và các loại rượu của nhà hàng đặc sản.	R, C, M, F	4, 5		
- Trang thiết bị chế biến, phục vụ ăn uống của nhân viên.	R, C, M, F	5		
- Trang thiết bị phục vụ ăn tự chọn và ăn tại buồng ngủ.	R, C, M, F	4, 5		
- Trang thiết bị phục vụ tiệc cao cấp	R, C, M, F	4, 5		
- Trang thiết bị, dụng cụ chế biến bánh và đồ nguội.	R, C, M, F	4, 5		
- Mặt bàn soạn chia, sơ chế, chế biến món ăn làm bằng vật liệu không thấm nước.	R, C, M, F	3, 4, 5		
- Chậu rửa dụng cụ ăn uống.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Chậu rửa cho sơ chế, chế biến riêng.	R, C, M, F	3, 4, 5		
- Dụng cụ và chất tẩy rửa vệ sinh.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Thiết bị chắn lọc rác, mỡ cho các chậu rửa trong bếp.	R, C, M, F	3, 4, 5		
- Thùng rác có nắp.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Hệ thống thoát nước chìm.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Hệ thống hút mùi hoạt động tốt.	R, C, M, F	3, 4, 5		
- Thông gió tốt.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Ánh sáng hoặc chiếu sáng tốt.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Điều hòa không khí cho nhà hàng, bar.	R, C, M, F	3, 4, 5		
2.2.5 Giặt là				
- Bàn là, cầu là.	R, C, M, F	3, 4, 5		
- Máy giặt, sấy.	R, C, M, F	4, 5		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với loại khách sạn	Yêu cầu đối với hạng sao	Đánh giá, chấm điểm	
			Điểm 0	Điểm 1
- Hệ thống thiết bị giặt là hiện đại.	R, C, M, F	5		
2.3 Thảm				
- Thảm trải buồng ngủ (không áp dụng đối với sàn gỗ).	C	3, 4, 5		
- Thảm trải hành lang, cầu thang, phòng họp, hội thảo, hội nghị, nhà hàng.	C	4, 5		
2.4 Hệ thống phương tiện thông tin, liên lạc				
- Hệ thống phương tiện thông tin, liên lạc đầy đủ, hoạt động tốt.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
2.5 Hệ thống điện				
- Cung cấp điện 24/24h.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Hệ thống điện chiếu sáng đảm bảo yêu cầu từng khu vực.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Có hệ thống điện dự phòng/ máy phát điện.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
2.6 Thông gió, điều hoà không khí ở các khu vực				
- Thông thoáng, hệ thống thông gió hoạt động tốt.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Điều hoà không khí ở các khu vực dịch vụ (không áp dụng đối với nơi có khí hậu ôn đới).	R, C, M, F	3		
- Điều hoà không khí hai chiều (không áp dụng đối với nơi có khí hậu ôn đới).	R, C, M, F	4		
- Điều hoà không khí trung tâm hai chiều (không áp dụng đối với nơi có khí hậu ôn đới).	R, C, M, F	5		
2.7 Hệ thống nước				
- Cung cấp đủ nước sạch, và nước cho chữa cháy, có hệ thống dự trữ nước.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5		

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

Tiêu chí	Yêu cầu đối với loại khách sạn	Yêu cầu đối với hạng sao	Đánh giá, chấm điểm	
			Điểm 0	Điểm 1
- Vệ sinh buồng ngủ một ngày hai lần.	R, C, M, F	4, 5		
- Thay ga bọc chăn, đệm và vỏ gối ba ngày một lần hoặc khi có khách mới.	R, C, M, F	1, 2		
- Thay ga bọc chăn, đệm và vỏ gối một ngày một lần.	R, C, M, F	3, 4, 5		
- Thay khăn mặt, khăn tắm một ngày một lần.	R, C, M	1, 2, 3		
- Thay khăn mặt, khăn tắm một ngày hai lần.	R, C, M, F	4, 5		
- Bảng hướng dẫn khách bảo vệ môi trường trong buồng ngủ	R, C, M	1, 2, 3, 4, 5		
- Đặt hoa quả tươi khi có khách.	R, C, M, F	4, 5		
- Đặt trà, cà phê, đường, sữa túi nhỏ miễn phí.	R, C, M, F	4, 5		
- Đặt một loại tạp chí.	R, C, M, F	5		
- Tặng đặc biệt, gồm:				
+ Phòng ăn;	R, C, M, F	5		
+ Quầy bar;	R, C, M, F	5		
+ Dịch vụ văn phòng;	R, C, M, F	5		
+ Dịch vụ lễ tân riêng (nhận và trả buồng nhanh);	R, C, M, F	5		
+ Phòng họp và tiện nghi cao cấp phục vụ họp;	R, C, M, F	5		
+ Cung cấp thông tin, báo, tạp chí miễn phí.	R, C, M, F	5		
3.3 Phục vụ ăn uống				
- Phục vụ ăn uống từ 6 h đến 22 h.	C, M, F	3		
- Phục vụ ăn uống từ 6 h đến 24 h.	C, M, F	4		
	R	3, 4		
- Phục vụ ăn uống 24/24 h.	R, C, M, F	5		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với loại khách sạn	Yêu cầu đối với hạng sao	Đánh giá, chấm điểm	
			Điểm 0	Điểm 1
- Phục vụ ăn sáng.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Phục vụ ăn ba bữa và phục vụ tiệc	R, C, M, F	2, 3, 4, 5		
- Tiệc cao cấp.	R, C, M, F	4, 5		
- Ăn sáng tự chọn.	R, C, M, F	4, 5		
- Phục vụ ăn uống tại buồng ngủ.	R, C, M, F	4, 5		
- Phục vụ món ăn đặc sản (Việt Nam hoặc nước khác).	R, C, M, F	5		
- Phục vụ món ăn, đồ uống đơn giản, dễ chế biến.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Phục vụ món ăn, đồ uống phong phú với chất lượng tốt.	R, C, M, F	3, 4, 5		
- Phục vụ món ăn, đồ uống phong phú với chất lượng cao.	R, C, M, F	4, 5		
- Phục vụ các loại rượu, món ăn và đồ uống đặc biệt.	R, C, M, F	5		
3.4 Dịch vụ khác				
- Lễ tân` trực 24/24 h.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Bảo vệ trực 24/24 h.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Giữ tiền và đồ vật quý tại lễ tân.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Bảng thông báo phương thức thanh toán.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Điện thoại.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Đánh thức khách.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Chuyển hành lý cho khách.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Trục cứu hộ (áp dụng đối với khách sạn có bể bơi hoặc có bãi tắm riêng, có loại hình thể thao nước).	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Có giá để báo, tạp chí tại sảnh lễ tân.	R, C, M, F	3, 4, 5		
- Giữ tài sản quý và hành lý cho khách.	R, C, M, F	2, 3, 4, 5		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với loại khách sạn	Yêu cầu đối với hạng sao	Đánh giá, chấm điểm	
			Điểm 0	Điểm 1
- Dịch vụ bán hàng (quầy hàng hoá, lưu niệm).	R, C, M, F	2, 3		
- Dịch vụ bán hàng (cửa hàng bán hàng hoá, lưu niệm cao cấp).	R, C, M, F	4, 5		
- Dịch vụ văn phòng.	R, C, M, F	3, 4, 5		
- Internet.	R, C, M, F	3, 4, 5		
- Thông tin.	R, C, M, F	3, 4, 5		
- Bưu chính.	R, C, M, F	3, 4, 5		
- Thu đổi ngoại tệ.	R, C, M, F	3, 4, 5		
- Dịch vụ đặt chỗ, mua vé phương tiện vận chuyển, tham quan.	R, C, M, F	3, 4, 5		
- Nhận đặt tour và các chương trình hoạt động giải trí du lịch.	R, C, M, F	4, 5		
- Phục vụ họp, hội thảo, hội nghị.	R, C, M, F	3, 4, 5		
- Dịch vụ dịch thuật (dịch cabin có hệ thống thiết bị nghe dịch).	R, C, M, F	4, 5		
- Giặt là.	R, C, M, F	3, 4, 5		
- Giặt khô, là hơi lấy ngay.	R, C, M, F	4, 5		
- Phòng tập thể hình.	R, C, M, F	4, 5		
- Chăm sóc sức khỏe.	R, C, M, F	4, 5		
- Câu lạc bộ giải trí, thể thao.	C, M, F R	4, 5 3, 4, 5		
- Bar đêm.	R	4, 5		
- Phòng y tế có bác sĩ trực.	R, C, M, F	4, 5		
- Bể bơi (có chỉ dẫn độ sâu và nhân viên trực cứu hộ).	R, C, M	4		
- Bể bơi (có chỉ dẫn độ sâu và nhân viên trực cứu hộ, có khăn tắm, ghế nằm).	R, C, M, F	5		

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

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

Tiêu chí	Yêu cầu đối với loại khách sạn	Yêu cầu đối với hạng sao	Đánh giá, chấm điểm	
			Điểm 0	Điểm 1
phòng.				
- Trưởng lễ tân thông thạo một ngoại ngữ và sử dụng tốt vi tính văn phòng.	R, C, M, F	3		
- 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; sử dụng tốt vi tính văn phòng.	R, C, M, F	4		
- Trưởng lễ tân và các bộ phận trực tiếp giao dịch với khách thông thạo hai ngoại ngữ và sử dụng tốt vi tính văn phòng.	R, C, M, F	5		
<i>Nhân viên phục vụ</i>				
- Qua lớp tập huấn nghiệp vụ (trừ trường hợp có văn bằng, chứng chỉ do cơ sở đào tạo có thẩm quyền cấp).	R, C, M, F	1		
- 20% có chứng chỉ nghề hoặc chứng chỉ của VTCB và 80% qua lớp tập huấn nghiệp vụ.	R, C, M, F	2		
- 50% có chứng chỉ nghề hoặc chứng chỉ của VTCB và 50% qua lớp tập huấn nghiệp vụ.	R, C, M, F	3		
- 70% có chứng chỉ nghề hoặc chứng chỉ của VTCB, 30% qua lớp tập huấn nghiệp vụ.	R, C, M, F	4, 5		
- Nhân viên trực tiếp phục vụ khách giao tiếp tốt một ngoại ngữ trong phạm vi nghề.	R, C, M, F	3		
- Nhân viên trực tiếp phục vụ khách thông thạo một ngoại ngữ.	R, C, M, F	4, 5		
- Nhân viên trực tiếp phục vụ khách sử dụng được vi tính văn phòng	R, C, M, F	4, 5		
<i>Nhân viên lễ tân</i>				

Tiêu chí	Yêu cầu đối với loại khách sạn	Yêu cầu đối với hạng sao	Đánh giá, chấm điểm	
			Điểm 0	Điểm 1
- Nhân viên lễ tân giao tiếp tốt một ngoại ngữ.	R, C, M, F	1, 2		
- Nhân viên lễ tân thông thạo một ngoại ngữ.	R, C, M, F	3		
- Nhân viên lễ tân thông thạo một ngoại ngữ và giao tiếp tốt một ngoại ngữ khác.	R, C, M, F	4, 5		
- Sử dụng được vi tính văn phòng.	R, C, M, F	1, 2		
- Sử dụng tốt vi tính văn phòng.	R, C, M, F	3, 4, 5		
4.2 Trang phục				
- Mặc trang phục đúng quy định.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Đeo phù hiệu tên trên áo.	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5		
- Kiểu dáng đẹp, phù hợp với chức danh và vị trí công việc.	R, C, M, F	3, 4, 5		
- Màu sắc hài hòa, thuận tiện.	R, C, M, F	3, 4, 5		
- Chất liệu tốt, phù hợp với môi trường.	R, C, M, F	4, 5		
- Có phong cách riêng của khách sạn.	R, C, M, F	4, 5		
- Trang phục làm việc được khách sạn giặt là.	R, C, M, F	5		
5 Bảo vệ môi trường, an ninh, an toàn, phòng chống cháy nổ và vệ sinh an toàn thực phẩm				
- Thực hiện tốt các quy định của cơ quan có thẩm quyền (đánh giá theo từng tiêu chí) về: + An ninh trật tự; + Phòng chống cháy nổ; + Phòng chống tệ nạn xã hội; + Chất lượng vệ sinh an toàn thực phẩm; + Vệ sinh môi trường bên trong;	R, C, M, F	1, 2, 3, 4, 5		

Tiêu chí	Yêu cầu đối với loại khách sạn	Yêu cầu đối với hạng sao	Đánh giá, chấm điểm	
			Điểm 0	Điểm 1
+ Vệ sinh môi trường xung quanh; + Vệ sinh trang thiết bị; + Vệ sinh cá nhân;				
- Khách sạn có kế hoạch bảo vệ môi trường.	R, C, M, F	3, 4, 5		
- Thực hiện các biện pháp phân loại và quản lý chất thải.	R, C, M, F	3, 4, 5		
- Có cán bộ kiêm nhiệm về quản lý, bảo vệ môi trường.	C, M, F R	3, 4 3		
- Có cán bộ chuyên trách về quản lý, bảo vệ môi trường.	C, M, F R	5 4, 5		
- Thực hiện kiểm toán xanh.	R, C, M, F	5		
CHÚ THÍCH: <ul style="list-style-type: none"> - R: khách sạn nghỉ dưỡng. - C : khách sạn thành phố. - M: khách sạn bên đường. - F: khách sạn nổi. 				